المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
مكة المكرمة
كلية التربية
قسم علم النفس

ضغوط العمل وآثارها النفسية لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة

دراسة استطلاعية

إعداد
ممدوح محمد درويش سبحي

إشراف
الدكتور عبدالمنان ملا معمور بار

دراسة مقدمة لقسم علم النفس بكلية التربية بجامعة أم القرى
كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في علم النفس
(توجيه مهني)
مكة المكرمة

١٤١٨هـ/١٩٩٧م

ملخص الدراسة

- **الموضوع : ضغوط العمل وآثارها النفسية لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة ، دراسة استطلاعية .**

- **أهداف الدراسة :**

١ – التعرف على أكثر الضغوط شيوعاً التي يواجهها موظفوا البنوك في مدينة مكة المكرمة.

٢ – التعرف على الفروق ذات الدلالة الاحصائية تبعاً لمتغيرات (السن ، الجنسية ، الحالة الاجتماعية، الخبرة، المؤهل الدراسي).

٣ – التعرف على الآثار النفسية المرتبطة بالضغوط الأكثر شيوعاً لدى العاملين في البنوك .

- **عينة الدراسة** : اشتملت العينة على (٢٠٢) موظف بنكي بمكة المكرمة « غير المدراء ، والمستخدمين ، ورجال الأمن » .

- **أدوات الدراسة** : استبيان من إعداد الباحث مكون من (٨١) عبارة .

- **الاسلوب الاحصائي** : (١) اختبار (ت) (t.test) (٢) تحليل التباين احادي الاتجاه .

- **نتائج الدراسة :**

١ – ان أكثر ضغوط العمل انتشاراً لدى موظفي البنوك بمكة المكرمة هي : عدم وضوح الأدوار ، الدعم الإدارى ، بيئة العمل ، تعارض الأدوار ، عملية التقويم لاداء الموظف البنكي .

٢ ـ توجد فروق ذات دلالة احصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير الخبرة لصالح مجموعة (١٠) سنوات فأكثر على باقى المجموعات .

٣ ـ لا توجد فروق دالة إحصائياً في ضغوط العمل تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي .

٤ ـ توجد فروق ذات دلالة احصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير السن لصالح مجموعة (٣٠) سنة فأكثر على مجموعة (٢٥ ـ ٣٠) سنة .

٥ ـ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير الجنسية .

٦ ـ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير الحالة الإجتماعية لصالح المتزوجين .

٧ ـ أن اشد الآثار الناتجة عن الضغوط هي : الشعور بالإحباط وعدم الإرتياح النفسي ، الشعور بعدم الأمن والأمان الوظيفي ، الشعور بالآلام الجسدية والصداع والإرهاق ، الشعور بالملل في وقت الدوام الرسمي ، الشعور بعدم تحقيق هذا العمل لطموحات الموظف البنكى .

- **التوصيات :**

١ – الاهتمام بدور الإشراف في توضيح الغموض الذي يواجه الموظفين في أعمالهم .

٢ – اتباع سياسة تشجيع الاتصالات المفتوحة بين العاملين والرؤوساء في إتخاذ القرارات ، وتفويض السلطة .

٣ – تخصيص مزايا للعاملين في البنوك واسرهم كالعلاج المجاني .

إعداد الطالب	المشرف	عميد كلية التربية
ممدوح محمد درويش سبحي	د/ عبدالمنان ملا معمور بار	د/ عبدالعزيز بن عبدالله خياط

شكر وتقدير

الحمدلله حمد الشاكرين ، الحمد لله رب العالمين ، الحمد لله حمداً كثيراً طيبًا ، حمداً كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه ، والصلاة والسلام على سيد الغر المحجلين سيدنا محمد ابن عبدالله الرسول الهادي الأمين .

فإنني بعون الله وفضله قد انتهيت من إعداد الرسالة ولايسعني إلا أن أتقدم بخالص شكري وتقديري للمشرف على هذه الرسالة استاذي الفاضل سعادة الدكتور / عبدالمنان ملا معمور بار الذي كان لتوجيهاته العلمية القيمة الأثر الأكبر في إخراج الرسالة بشكلها الحالي، وذلك بمتابعته المستمرة وافكاره النيرة ، فجزاه الله خير الجزاء .

وأدين بالشكر والتقدير والامتنان إلى كل من الاساتذة الكرام سعادة الأستاذ الدكتور زايد عجير الحارثي ، وسعادة الدكتور جمال قزاز ، وسعادة الدكتور سعيد بن علي بن مانع ، وسعادة الدكتور عبدالعزيز قوقندي على مساهمتهم في تحكيم ومناقشة خطة هذه الدراسة .

كما أوجه الشكر لجميع العاملين بالحاسب الآلي بجامعة أم القرى وخاصة الأستاذ بختيار شامي ، والسيد هاشم الأهدل على جهودهم الطيبة .

كما يسرني أن أتقدم بالشكر لجميع مديري البنوك بمدينة مكة المكرمة على تسهيل إجراءات تطبيق الاستبانة ؛ كذلك أتوجه بالشكر لجميع أفراد عينة الدراسة من موظفي البنوك .

واخص بالشكر الجزيل والتقدير والامتنان لسعادة الأستاذ الدكتور محمد حمزة السليماني لمساعدته للباحث والمشورة العلمية طوال فترة إخراج هذه الدراسة .

كما أتقدم بالشكر الجزيل لجميع أفراد أسرتي الذين هيأوا لي السبل المناسبة للبحث والتحصيل ، ولكل من زودني بمعلومة ، أو اعارني كتاباً ، أو أفادني في هذه الدراسة .

وأسأل الله العظيم أن يتقبل عملي هذا ، الذي قصدت به وجهه الكريم ، وينفع به طلاب العلم والباحثين ؛ وماتوفيقي إلا بالله ، عليه توكلت ، وإليه انيب ، والحمد لله رب العالمين ، هذا الجهد وعلى الله الاتكال .

الباحث

ممدوح محمد درويش سبحي

بسم الله الرحمن الرحيم

لَآ أُقْسِمُ بِهَٰذَا ٱلْبَلَدِ ﴿١﴾ وَأَنتَ حِلٌّۢ بِهَٰذَا ٱلْبَلَدِ ﴿٢﴾ وَوَالِدٍ وَمَا وَلَدَ
﴿٣﴾ لَقَدْ خَلَقْنَا ٱلْإِنسَٰنَ فِى كَبَدٍ ﴿٤﴾

صدق الله العظيم

البلد ١ ـ ٤

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

الفصل الأول

- مقدمة .
- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها .
- أهمية الدراسة .
- أهداف الدراسة .
- مصطلحات الدراسة .
- حدود الدراسة .

مقدمة :

يشـهد المجتمع السعودي في الوقت الحالى تزايداً ملحوظاً في عدد المؤسسات التي توفر الخدمات الضرورية للمواطنين كالتعليم، والعلاج الصحي وغيرها من المؤسسات، كما ظهرت مؤسسات جديدة تهدف إلى خدمة الفرد منها البنوك بأنواعها وتعتمد هذه المؤسسات في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على العنصر البشري المؤهل ويفترض من العاملين في هذا الجهاز القيام بمسئولياتهم بصورة تتسم بالفعالية وتعتبر نوعية العلاقات والخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات لعملائها الركيزة الاساسية لفعاليتها واستمراريتها .

وعلى الرغم من وجود الرغبة الصادقة من جانب العاملين ومؤسساتهم في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة إلا أن هناك معوقات تحول دون قيامهم بدورهم بصورة فعالة منها ضغوط العمل Job stress حيث تشير بصورة عامة إلى المتغيرات التي تحيط بالعاملين والتي تسبب الشعور بالمضايقة والتوتر ، الأمر الذي من شأنه احداث تأثير سلبي على أدائهم .

يقول عسكر وعبدالله (١٩٨٨م) « وتكمن خطورة استمرار الضغوط في آثارها السلبية التي من ابرزها حالة الاحتراق النفسى Burn out التي تتمثل في حالات التشاؤم، واللامبالاة، وقلة الدافعية ، وفقدان القدرة على الابتكار، والقيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجدانى الذي يعتبر أحد الركائز الأساسية في أي مهنة» (ص ٦٥).

لذلك نجد أن الاهتمام بدراسة الضغوط تزايد بدرجة كبيرة في السنوات الأخيرة وأصبح موضوع عناية وبحث وتحليل من جانب العديد من الباحثين والمهتمين بعلم النفس والإدارة والتنظيم .

يقول إدريس (١٩٩٢م) «التعرض للضغوط لايعتبر أمراً حديثاً بل عرفه الإنسان منذ القدم عندما كان يعيش في الكهوف ويخرج للصيد أو لجمع غذائه فكان يواجه الاعداء والحيوانات المفترسة وماكان يهدده بالأمس ذهب وانقرض واستبدل بتهديدات

أخرى تشكل تحديات مميتة له وتتمثل في الضغوط الخاصة بظروف العمل مثل ساعات العمل غير المناسبة أو عدم القدرة على فهم المطلوب من العمل أو نوبات العمل غير المنسقة ، أو عدم وجود تشجيع أو تغذية راجعة من المشرف أو عدم ملاءمة الرواتب مع مقدار العمل أو عدم وجود زملاء عمل متعاونون ، أو قد تكون الادارة تسلطية جداً أو متساهلة جداً » (ص٣١٥).

لذا جاءت فكرة الدراسة الحالية لتتناول هذا الجانب المرتبط بضغوط العمل وآثارها النفسية لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة .

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تمثل الضغوط التي تمر على الإنسان في العصر الحاضر أحد المصادر الرئيسية لشيوع التوتر والقلق والخوف ، بل تمتد إلى أن تصل إلى ظواهر مرضية ، وتأتي ضغوط العمل في مقدمتها ، حيث إجريت العديد من الدراسات التي تناولت هذه الضغوط لدى فئات مختلفة مثل فئة المدرسين ، والممرضين ، والعاملين في مجال الخدمة الاجتماعية ، وفي مجال العمل بصفة عامة ، وتوصلت إلى نتائج اظهرت وجود ضغوط للعمل سواء كانت بسبب الفرد أو العمل أو المدير أو البيئة الخارجية .

لذا جاءت الدراسة الحالية لتعمل على تحديد أهم الضغوط التي يتعرض لها الموظفون في البنوك بمدينة مكة المكرمة في مجالات عملهم بمتغيراته المختلفة ، وذلك من خلال الاجابة على التساؤلات التالية :

١ - ماهي أكثر ضغوط العمل شيوعاً لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة؟

٢ - هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير الخبرة ؟

٣ - هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي ؟

٤ - هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير السن ؟

٥ - هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في ضغوط العمل بين السعوديين وغير السعوديين ؟

٦ - هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في ضغوط العمل بين المتزوجين وغير المتزوجين ؟

٧ - ماهي الآثار النفسية المرتبطة بالضغوط الأكثر شيوعاً لدى العاملين بالبنوك؟

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة الحالية في التعرف على ضغوط العمل التي تواجه موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة ؛ والتعرف على المعوقات أو نوعية الضغوط السلبية التي تعيق اداء العاملين ، ومن ثم العمل على ازالتها من أجل تقديم أفضل الخدمات البنكية لعملاء البنوك ،كما أن هذه الدراسة تضيف ثراءً علمياً ، مما سيعود على العاملين والمجتمع بالفائدة إن شاء الله .

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى :

١ - التعرف على أكثر الضغوط شيوعاً والتي يواجهها العاملون في البنوك بمدينة مكة المكرمة .

٢ - التعرف على الفروق ذات الدلالة الاحصائية تبعاً لمتغيرات : (السن ، الجنسية ، الحالة الاجتماعية ، الخبرة، المؤهل الدراسي) .

٣ - التعرف على نوعية الآثار النفسية المرتبطة بالضغوط الأكثر شيوعاً لدى العاملين في البنوك .

مصطلحات الدراسة :

١ - ضغوط العمل Job Stress

« حدث أو موقف يشعر الفرد العامل اثناءه بعجز أو صعوبة في القيام بأداء مهام وظيفته موكل اليه القيام بها وذلك خلال موقف محدد متوقع للانتهاء منها ، وينتج عن مواجهة هذا الحدث او الموقف حالة من التوتر والقلق » (حسني ومحمود ، ١٩٩٣م : ١٩) .

٢ - موظف البنوك : Bank Clerk

يقصد به من يقوم بالعمل بأحد البنوك « غير المدراء والمستخدمين ورجال الأمن » .

أما التعريف الإجرائي لضغوط العمل فهو مجموع درجات استجابة الفرد على مقياس ضغوط العملالمستخدم في الدراسة الحالية من إعداد الباحث ممدوح محمد سبحي بعد إجراء التعديلات المناسبة .

حدود الدراسة :

تتحدد الدراسة في العينة المتمثلة من موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة « غير المدراء، المستخدمين ، ورجال الأمن » كما تتحدد بالاداة والأساليب الاحصائية المستخدمة .

الفصل الثاني

أولاً : مفاهيم ومصطلحات :

أ – مفهوم الضغوط من وجهة نظر علم النفس

ب – مفهوم الاحتراق النفسى من وجهة نظر علم النفس

ج – مصادر ومسببات الضغوط التي يتعرض لها العاملون

ثانياً : الدراسات السابقة .

ثالثاً : التعقيب على الدراسات السابقة .

أولاً : مفاهيم ومصطلحات

أ - مفهوم الضغوط من وجهة نظر علم النفس :

يعرف بيبيتون (Pepitone, 1967) الضغوط بأنها :

« حالة قد تؤدى إلى الاستفزاز ، أو الهروب من المواجهة ، أو الهروب من الواقع ، وقد تؤدى إلى رد فعل ايجابى ، وهو السعى إلى حل المشكلة بطريقة مناسبة ، وذلك لإزالة الشعور بالضغط والتوتر » (p.53) .

ويعرف ماك جراث (Mc Grath, 1974) الضغوط بأنها :

« رموز أو آثار تظهر بسبب التغيرات البيئية والتي تؤدي إلى تهديد القدرة على الفهم » (p.25) .

ويرى لازوروس (Lazarus, 1974) بأن الضغوط هي :

« عدم القدرة على الاستجابة المناسبة ، أو الملائمة لردود الفعل المطلوبة » (p.91) .

ويعرف بارينو (Parrino, 1974) الضغوط بأنها :

« إستجابة تظهر التكوين الإنسانى ، والتي تأخذ مكانها في الجسم والعقل، وهي مرتبطة بالنظام الكلى للجسم والضغوط تظهر في الافكار ، التي نفكر وردود الفعل النفسية والجسمية ، والسلوك الذي يصدر منا لتحديد الصعوبات » (p.20) .

كما يرى سيلي (Selye, 1974) بأن الضغوط هي :

« حالة تظهر واضحة في تزامن محدد والتي تحتوى على تغيرات غير مقنعة في النظام الجسمى والنفسى » (p.64) .

ويعرف حمزه (١٣٩٧هـ) : ضغط العمل بأنه :

« عدم الرضي عن العمل وعدم الراحة فيه ومايتتج عن ذلك من علامات المرض النفسي وأحياناً المرض العقلي ويكون نتيجة ذلك ترك العمل » (p.46).

ويعرف هاملتون وواربرتون (Hamilton & Warburton, 1979) الضغوط بأنها :

« استجابة الناس لمثير او مسبب للضغوط ، وترجع اسباب الضغوط إلى عوامل داخلية وعوامل خارجية وكذلك ترجع إلى موقع ومدى حساسية الفرد المستقبل للحدث المسبب للضغوط لذلك فإن الضغوط كذلك : احداث غير سعيدة تُضعف التكيف والكفاية » (p.71) .

وأرى ان العوامل الداخلية او الشخصية والعوامل الخارجية هي المسببة لضغوط العمل وبالتالى نستطيع أن نقول ان ضغوط العمل تؤثر على الكفاية الانتاجية للفرد سواء كان المسبب عوامل داخلية او خارجية او كليهما معاً .

أما كانون (Cannon, 1982) فيعرف الضغوط بأنها :

« استجابة لحاجات اجتماعية ، جسمية ، ونفسية ، تسببها مواقف الحياة المخيفة ، والتي تؤدى إلى تغيرات جسمية تزيد من فرصة البقاء والمقاومة » (p.430) .

كما يعرف مرسي (١٤٠١هـ) ضغوط العمل بأنها :

« تلك المشكلات التي تنشأ في مجال العمل والتي ترتبط بالنجاح في العمل وتوافق العامل في عمله . وتصنف مشكلات العمل إلى : مشكلات متعلقة باختيار نوع العمل والالتحاق به ، ومشكلات التكيف مع العمل ، ومشكلات متعلقة بالترقى في العمل » (ص ٣٦٢) .

كما يرى عسكر وعبدالله (١٩٨٨م) بأن ضغوط العمل هي :

« المتغيرات التي تحيط بالعاملين ، والتي تسبب شعور بالمضايقة والتوتر ، الأمر الذي من شأنه إحداث تأثير سلبي عليهم ، مما يؤدى إلى عدم قيام العاملين بدورهم بصورة متكاملة » (ص ٦٥) .

أما المحارب (١٤١١هـ) فأنه يعرف الضغوط النفسية بأنها :

« **المتاعب النفسية التي يعانى منها الفرد من مصادر ذاتية او بيئية** »

(ص ١٧٨) .

ويضيف إدريس (١٩٩٢م) بقوله عن الضغوط بأنها :

ذلك التفاعل بين مجموعة من القوى الخارجية والبيئية والقوى الداخلية لدى الفرد والاستجابة من جانب الفرد والتي يترتب عليها آثار مادية ونفسية وسلوكيه. فالفرد في سعيه لتحقيق أهدافه في حياته اليومية يتعرض إلى عوامل أو قوى ضاغطه Stressors والتي قد يكون هو نفسه مصدراً لها وقد تكون المنظمة التي يعمل بها سبب آخر لها . وقد تكون البيئة المحيطة مصدراً ثالثاً لها . أو قد تكون حياته العائلية مصدراً رابعاً لها وبالتالى فإن تعرض الفرد لمثل هذه القوى يحدث نوعاً من الضغوط أو الإجهاد الذي يمكن ان يشعر به الفرد أو يلمسه الاخرين حوله والذي قد يكون في صورة إجهاد جسمي أو نفسي أو اضطرابات في السلوك (ص ص ٣١٧ - ٣١٨) .

ويعرف (جرين هاوس وبراسرمان ، ١٩٨٧م) ضغوط العمل بأنها :

« **حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس واعمالهم وتتسم بإحداث تغيرات في داخلهم وتدفعهم إلى الانحراف عن ادائهم الطبيعى** » .

(ذكر في محمد ،١٩٩٢م ، ص ٧٣).

ويعرف حسنى ومحمود (١٩٩٣م) الضغوط بأنها نوعان :

« **أ - ضغوط العمل الايجابية Job . Positive - Stress وهي حاله يتسم فيها الحدث أو الموقف الضاغط بتوتر وقلق ، ينجح فيه الفرد في التكيف الايجابى مع الحدث بتحويله إلى حافز يستنفر جهد وطاقات الفرد الابداعية ويؤدى إلى حالة من الحماس والفرح** » .

« **ب - ضغوط العمل السلبية : Job . Negative - Stress وهي حالة يتسم فيها الحدث او الموقف الضاغط بتوتر وقلق ، يعجز فيه الفرد عن التكيف الإجابى مع الحدث ، وذلك بالتقاعس عن العمل او التهرب منه مصحوباً بمشاعر العداء وعدم الرضا** » (ص ١٩) .

مما سبق يتضح أن ضغوط العمل Job Stress عبارة عن استجابات متفاوته تختلف من فرد لآخر بسبب عدم تكيف الفرد مع العوامل الداخلية « النفسية » والعوامل الخارجية البيئية او بهما معاً .

ب - بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي :

عرف تانر وتانر (Tanner, D and Tanner, L , 1987) الاحتراق بأنه :

« حالة من الغضب والتعب والسأم والاحباط تدفع بصاحبها إلى البحث عن منفذ للهروب ، أو التحول عن المهنة إلى غيرها من المهن الأخرى » (P. P.301-302) .

ويعرف عسكر وعبدالله (١٩٨٨م)الاحتراق Burn Out بأنه :

« حالة من التشاؤم ، واللامبالاة . وقلة الدافعية وفقدان القدرة على الابتكار مما يؤدي إلى القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني الذي يعتبر أحد الركائز الأساسية في أى مهنة » (ص ٦٥) .

ويعرف (بيرل مان ، ١٩٨٤م) الاحتراق بأنه :

« الاستجابة إلى استنفاذ عاطفي مزمن على ثلاثة ابعاد رئيسية هي الاجهاد النفسي والعاطفي ، وانتاجيه العمل المتدنية ، والتعامل الآلي والجاف مع العملاء » (ذكر في دواني وآخرون ، ١٩٨٩م ، ص ٢٥٤).

ويعرف دواني وآخرون (١٩٨٩م) الاحتراق النفسى بأنه :

« استجابة للتوتر النفسي الناتجة عن اوضاع العمل الذي يتصل مباشرة بالأفراد ، ومكونه من ثلاثة أبعاد : الاجهاد الانفعالي ، وتبلد الشعور ، وشعور النقص بالانجاز » (ص ٢٦٠) .

ويعرف حسنى ومحمود (١٩٩٣م) الاحتراق بأنه :

« حالة متأخرة من ضغوط العمل السلبية تتسم بتراكم التعب أمام الحدث الضاغط ، مما ينتج عنه انهيار الفرد تماماً عن التعامل مع الحدث ومحاولة الهروب من العمل إلى عمل آخر ومهنة أخرى مختلفة » (ص ١٩) .

وكذلك تعرف ليلى عبدالحافظ (١٩٩٣م) الاحتراق بأنه :

« حالة تطور ضغوط العمل ويؤدي هذا التطور إلى استنفاذ انفعالي وبدني يؤدي إلى حدوث الاحتراق النفسي » (ص : ٢٠١) .

ويعرف الباحث الاحتراق النفسي Burn out بأنه مرحلة متطورة من سوء التكيف مع ضغوط العمل سواءً كانت داخلية أو خارجية أو بهما معاً .

ج- مصادر الضغوط التي يتعرض لها العاملون: Sources Of Stresses

في الواقع مصادر الضغوط عديدة وعواملها متنوعة لكن يرى إدريس (١٩٩٢م): ان الضغوط التي يتعرض لها الموظف يمكن حصرها في أربعة مصادر رئيسية وهي :

أ – الموظف نفسه وتشمل : حاجاته ، ودوافعه ، وادراكه ، وشخصيته ، وقيمه، وحالته الصحية .

ب – التنظيم الوظيفي : ويشمل غموض الدور ، وزيادة العبء الوظيفي ، وصراع الأدوار ، وضغوط الوقت ، وعدم تفويض السلطة ، وتضخيم المسئولية ، والصراع بين الاهداف الشخصية واهداف المؤسسة ، والعلاقات مع الرؤساء والمرؤسين ، وظروف العمل المادية غير المناسبة ، والتصميم غير المناسب للوظيفة ، وعدم الشعور بالأمان في الوظيفة .

ج – المصادر الخارجية وتشمل : المصادر الاقتصادية ، الاجتماعية ، والسياسية ، والتكنولوجية .

د – عوامل اسرية وتشمل : الاسرة ، والاقارب . (ص ٣٢٢) .

أما كوبر ومارشال (Cooper & Marshall,1976) فإنهما يريان أن ضغوط العمل عبارة عن : « عوامل بيئية سالبة كإنفصال الزوجين أو تغيرات في الحالة المادية أو تغيرات تتعلق بالترقية تمنع الفرد من إنجاز عمله » . (ص٤٩) .

ويرى غيرمان (Gherman ,1981) أن مسببات الضغوط: **« تنشأ داخل الفرد وتتولد من دوافعه المكتسبة فأحياناً مايفرض الفرد على جسمه وذهنه بعض المطالب التي تسبب له الضغوط** (ص ٦) .

كما يرى : **ان الناس بصفة عامة يرون أن أعمالهم هي أكبر مصدر للضغوط التي يعانون منها، ويرجع ذلك إلى أن ضغوط العمل أكثر انتشاراً من غيرها »** (ص ٣٠) .

ويرى محمد (١٩٩٢م) ان مسببات ضغوط العمل يمكن تحديدها في مجموعات ست هي :

١ - مطالب المؤسسة « البنك » : لكل مؤسسة مسببات الضغوط الخاصه بها إلا أن هناك بعض المسببات التي توجد في كثير من المؤسسات ، منها :

أ - اهداف المؤسسة « البنك » يمثل تعارض الاهداف التنظيمية مصدراً رئيسياً لضغوط العمل .

ب - حجم المؤسسة « البنك » : فكلما زاد حجم المؤسسة كلما انعدمت الروابط الشخصية واتسعت الفجوة بين الادارة والعاملين من ناحية ، وبين العاملين وبعضهم البعض من ناحية ثانية .

ج - التغيير الوظيفي : وذلك لما يكتنفه من غموض وعدم تأكد من « كيفية الترقى أو التقويم » مثلاً أو التغيير المفاجئ من منصب لآخر، وتهديد للمصالح المكتسبة للعاملين ، وتفتيت التنظيمات غير الرسمية وقدم المعارف والمهارات .

د - الهيكل التنظيمى : يحدد موقع الفرد داخل الهيكل التنظيمي نوع من مسببات الضغوط التي يتعرض لها ، فرجل الادارة العليا يتعرض لضغوط تأتيه من البيئة الخارجية ، بالإضافة إلى بيئة العمل ، فهو يواجه مشاكل المنافسة والتغيير في الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، كما يواجه مشكلة تدبير الموارد وتوزيعها ، وإتخاذ القرارات الصعبة ، ومشاكل العاملين ، ويعاني رجل الادارة الأدنى

من عدم التوازن بين السلطات والمسئوليات وعدم المشاركة في إتخاذ القرارات والإشراف غير الملائم ، كلها تسبب الضغوط في العمل .

هـ - العمليات التنظيمية : ومنها ضعف نظم الاتصال وتوفر المعلومات، والتفويض غير السليم والقصور في برامج التدريب .

٢ - مطالب العمل : ترتبط هذه المطالب بالأنشطة المحددة التي يجب القيام بها لأداء عمل معين . وتكشف الدراسات ان نوع العمل الذي يقوم به الفرد ومايتضمنه من واجبات ومسئوليات وأعباء يعتبر من المحددات الهامة لمقدار ونوع الضغوط .

٣ - مطالب الدور : يقصد بالدور مجموعة التوقعات السلوكية التي يتوقعها الاخرون من الشخص القائم بدور معين ، ويتعرض الفرد في المؤسسة «البنك » لمجموعة من التوقعات تأتي اليه من مجموعة الدور التي ينتمي إليها ، وكثيراً ماتكون هذه التوقعات متضاربة فتخلق له صراعاً نفسياً تتوقف حدته على قوة هذه الضغوط وعلى قوة شخصيته .

٤ - مطالب ظروف العمل : تتمثل في الظروف البيئية التي يعمل فيها الفرد منها تلوث الجو ، والضوضاء ، والاضاءه المبهرة او الخافته ، والازدحام وسوء تصميم أماكن العمل ، ومخاطر العمل مثل الحوادث وأمراض المهنة.

٥ - مطالب المهنة (النمو الوظيفي) : يمر الفرد خلال حياته العملية بثلاثة مراحل هي : مرحلة بدء الوظيفة ، ثم مرحلة منتصف النمو الوظيفي ، وأخيراً مرحلة نهاية الوظيفة . وعادة ماتتغير حاجات الفرد ، وأهدافه ، وآراءه ، وتوقعاته عندما ينتقل بين هذه المراحل ، ومن ثم يتعرض لأشكال مختلفة من الضغوط في كل منها .

٦ - مطالب العلاقات مع الأفراد والجماعات : المنظمة هي نظام اجتماعي تقني بالغ التعقيد وتقوم على أساس التفاعل بين الأفراد بعضهم البعض، وتفاعل

داخل الجماعات سواء الرسمية وغير الرسمية فمن المتوقع ان ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغط في العمل منها :

- وجود شخصيات عدائية ومشاغبة في العمل .
- ضعف القيادة وعدم قدرتها على الدفاع عن مصالح الأفراد .
- التباين في المراكز داخل الجماعة .
- تفكك الجماعة .
- تفشى الصراعات داخل الجماعة (ص ص ٧٨ - ٨٤) .

ويرى الباحث أن الاحتراق النفسي هو أعلى مستويات الضغوط ، ولا أعتقد أن الموظف إذا وصل إلى هذه المرحلة يمكن علاجه .

ثانياً : الدراسات السابقة

توفر لدى الباحث عدد من الدراسات السابقة ، وكان بعضها ذو اتصال مباشر بالدراسة الحالية ، والبعض الآخر ذو اتصال غير مباشر بالدراسة الحالية ، وسيقوم الباحث بتصنيف هذه الدراسات إلى قسمين على النحو التالي :

أ – دراسات لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة .

ب – دراسات لها علاقة ببعض بمتغيرات الدراسة .

أ – الدراسات التي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة هي :

قام إندرسن (Endersen , 1991) بإجراء دراسة عن ضغوط العمل لدى مجموعة من الموظفات النرويجيات ، ولقد تم فحص الضغوط التي عبر عنها المفحوصات انفسهن ، والمتمثلة في الحالة العاطفية ، وقوة الانا ، والحالة الواقعية لديهن وعلاقتها بمقياس المناعة الخلوية، شملت العينة (٩٤) موظفة بنكية نرويجيه تتراوح اعمارهن مابين (١٩ – ٦٢ سنة) واشارت النتائج إلى ان السبب الرئيسى للضغوط عندهن هو : العبء الوظيفي مما سبب لهن الاحباط والقلق . كذلك اظهرت الدراسة ان هناك علاقة إيجابية بين السعادة النفسية والدافعية وقوة الانا ، وعلاقة سلبية بين القلق والاحباط .

كما قام ايواتا (Iwata, 1992) بإجراء دراسة عن ضغوط العمل والقلق النفسي لعدد من الموظفين اليابانيين وشملت العينة (٢٥٦) موظف بنكي ياباني. استخدمت في الدراسة عدد من المقاييس التي لها علاقة بضغوط الدور ، وعدم الرضا الوظيفي . وأوضحت النتائج : ان العبء الوظيفي ، وتعارض الأدوار كانت ذات دلالة احصائية ، كما أوضحت ان العبء الوظيفي وتعارض الادوار كانا مرتبطان بدرجة عالية من الاحباط النفسي .

ب – الدراسات التي لها علاقة ببعض بمتغيرات الدراسة هي :

قام دهرمان جادان (Dharmangadan, 1971) بدراسة عن الضغوط في العمل والمقارنة بين (٥) مهن وكانت العينة عبارة عن (٣٠٠) شخص من الذكور متوسط اعمارهم مابين ٢٦ – ٥٤ سنة ، مقسمون على النحو التالى : (٦٠) شرطى ، (٦٠) مشرف ، (٦٠) موظف إداري ، (٦٠) مدرس جامعى ، (٦٠) مدير بنكى . وقد استخدم الباحث إستبانه مكون من عدة جوانب .

هذا وقد أشارت نتائج الدراسة ان اعلى نسبة ضغوط في العمل كانت لدى رجال الشرطة .

كذلك اجرى عسكر وآخرون (١٩٨٦م) دراسة بعنوان : مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي ، ولقد استخدم الباحثون استبانة مكونة من ٢٨ فقرة تناولت مصادر الضغط في مهنة التدريس ، وهذه المصادر هي : سلوك التلاميذ ، علاقة المعلم بالموجه الفني ، علاقة المعلمين ببعضهم ، الصراعات الذاتية ، علاقة المعلم بالادارة ، الاعراض النفسية للضغوط ؛ وكانت متغيرات الدراسة الجنس ، الجنسية والخبرة . ولقد توصل الباحثون إلى أن درجة الاحتراق النفسي منخفضة نسبياً بين مجتمع الدراسة ، إلا أن درجة عالية من الاحتراق النفسي وجدت بين المعلمين الكويتيين ، وخاصة ذوي الخبرة التدريسية مابين ٥ – ٩ سنوات في جميع مصادر الاستبانة ، كذلك اظهرت النتائج أن تعرض المعلمين الكويتيين لظاهرة الاحتراق النفسي كانت أكبر من تعرض المعلمين غير الكويتيين .

قامت بلشام ، مارثا (Balshem , Martha, 1988) بإجراء دراسة تهدف إلى توضيح أن الرئيس الادارى عامل من عوامل ضغوط العمل .

شملت عينة الدراسة (٤١٩) كاتبه وسكرتيرة تتراوح اعمارهن مابين (٢٠–٦٦عام) ورؤسائهن . وقد استخدم الباحث المقابلة الشخصية كأداة للقياس مكونة من ١٨ سؤال ، وقد أشارت النتائج إلى ان العنصر الاساسي في ضغوط العمل هو : الرئيس غير المتعاون بعكس الرئيس ذو الصفات العاطفية والروح التعاونية .

وقام عسكر وعبدالله (١٩٨٨م) بإجراء دراسة هدفت إلى معرفة مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية ، ومقارنة الضغوط التي يتعرض لها العاملون في كل من مهنة التدريس وفي المعاهد الخاصة ، والتمريض ، والخدمة النفسية ، والخدمة الاجتماعية في مجال عملهم ، مع ربطها بمتغيرات : الخبرة المهنية والجنسية والحالة الاجتماعية والجنس .

واستخدم الباحثان استبانة من اعدادهما مكونه من ثلاثة أجزاء :

١ – بيانات أولية .

٢ – جزء خاص بالاعراض النفسية والجسمية .

٣ – بنود تمثل المجالات المختلفة لضغوط العمل منها : متطلبات العمل ، والعبء الوظيفي ، وتعارض الادوار ، ومدى وضوح الدور ، والروتين الوظيفي ، وغياب الدعم الاجتماعي، ومدى المشاركة في قرارات العمل، وبيئة العمل المادية (الضوضاء، والحرارة) وجوانب التقييم ، والعائد الاقتصادي أو المادي للعمل .

وقد خصص لكل مجال ثلاث عبارات بمقياس سباعي متدرج . وشملت عينة الدراسة ٣٥٣ فرداً وقد توصل الباحثان إلى النتائج التالية :

– ان درجة الضغوط في المهن الاربعة لاتعتبر عالية ، كما تشير إلى أن مهنة التمريض هي من أكثر المهن تعرضاً للضغوط تليها مهنة الخدمة النفسية ثم التدريس في المعاهد الخاصة وأخيراً الخدمة الاجتماعية .

– وجود فروق ذات دلالة احصائية بين مهنة التمريض والخدمة الاجتماعية على الرغم من إختلاف المتوسطات بين المهن الاربعة .

– وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة التعرض للضغوط في ضوء سنوات الخبرة في مهنة التدريس فقط . بين ذوي الخبرة من ٥ – ٩ سنوات والخبرة التي تزيد عن ١٠ سنوات .

كذلك قام كاهن وشارون (Kahn , Sharon , 1988) بإجراء دراسة عن ضغوط العمل ذات العلاقة بالعمل والرضا النفسى والسعادة لدى مجموعة من الكاتبات ، حيث شملت عينة الدراسة (٥٦) كاتبة متزوجة وغير متزوجة وتوصلت الدراسة إلى أن هناك اختلافات فردية بين العاملات وان العوامل البيئية من المتغيرات الهامة التي تساعد على الرضا والسعادة . كذلك اظهرت الدراسة ان هناك علاقة بين ضغوط العمل وظاهرة القلق ، حيث كانت نسبة القلق اعلى بين غير المتزوجات منها للمتزوجات وهذا يظهر في الاداء بين الفئتين .

كما أجرت ترناج (Turnage , 1992) دراسة عن ضغوط العمل لدى المدراء المتخصصون وموظفي كتابة ، حيث هدفت الدراسة إلى قياس شدة تكرار حدوث أو ظهور (٣٠) مثير لعدد (٣٠٨) موظف ، ولقد كانت العينة مقسمة إلى: (٦٨)مدير ، (١٧١) مختص « غالبيتهم مهندسون » ، (٦٩) موظف كتابة .

ولقد اظهرت الدراسة ان أعلى مستوى للضغوط يعزي إلى قلة الفرص للترقي، والاشراف غير المناسب ، والصفات الجسمية غير المناسبة لأداء الواجب المطلوب .

كما قامت ليلى عبدالحافظ (١٩٩٣م) بإجراء دراسة تهدف إلى تحديد مدى تعرض معلمات المراحل التعليمية المختلفة بالمملكة العربية السعودية لضغوط العمل المتمثلة في ظاهرة الاحتراق النفسي في مهنة التدريس حيث استخدمت الباحثة استبانة مصادر الضغوط في مهنة التدريس مثل : عدم الرضا الوظيفي أو الحاجات الرئيسية للمعلمين أو مصادر الضغوط عامة والاحتراق النفسي للمعلم خاصة .

وكانت عينة الدراسة مكونة من (٤٠٦) معلمة سعودية من مدارس التعليم العام بواقع (١٠٨) معلمة من المرحلة الابتدائية ، (١٤٧) معلمة من المرحلة المتوسطة) ، (١٥١) معلمة من المرحلة الثانوية .

ولقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية :

- ان متوسطات الدرجة الكلية للضغوط لدى المعلمات السعوديات في المراحل التعليمية الثلاثة منخفضة جداً ولم تصل إلى حدود المتوسط .

- ان المعلمات في المرحلة الابتدائية اكثر تعرضاً للضغوط منهم في المرحلتين المتوسطة والثانوية .
- ان المعلمات في جميع مراحل التعليم بمدينة جده لا يتعرضن إلى ضغوط العمل التي يمكن ان تؤدي بهن إلى الاحتراق النفسى .
- ان الفئات الاكثر تعرضاً للضغوط هن المعلمات غير المتزوجات خاصة ذوي سنوات خبرة تتراوح مابين ٥ - ٩ سنوات .

وفي دراسة قام بها حسنى ومحمود (١٩٩٣م) بهدف تحديد ضغوط العمل لدى المعلمين وعلاقتها بنمط السلوك القيادى لناظر المدرسة حيث استخدم الباحثان استبانتان مترجمتان الأولى تسمى (مقياس ضغوط العمل) والثانية تسمى (مقياس السلوك القيادى) وشملت عينة الدراسة (٣٣٢) معلماً من ثلاث مراحل تعليمية ابتدائي ، واعدادي ، وثانوي .

وتوصل الباحثان إلى النتائج التالية :

- يشعر المعلمون بضغوط كبيرة أعلى من الدرجة المتوسطة .
- الفروق بين فئتى المعلمين ذوي الخبرة القصيرة (١ - ٣ سنوات) واقرانهم ذوي الخبرة الطويلة (٤ سنوت فأكثر) ترجع بالدرجة الأولى إلى رؤيتهم لضغوط العمل الناتجة عن المحاور الثلاثة التالية : اعباء العمل الوظيفي ، وغموض الدور ، وعبء تطبيق المهارات .

وفي دراسة قام بها الوابلى (١٤١٣هـ) بهدف تحديد مصادر الإجهاد النفسي واعراضه لدي معلمى ومعلمات التعليم العام بمدينة مكة المكرمة ، والتعرف على أهم الوسائل التي يستخدمها المعلم للحد من الإجهاد النفسي الذي ينتابه أثناء مزاولة مهنة التدريس بالاضافة إلى الكشف عما اذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية على مصادر الإجهاد النفسي للمعلم تبعاً لمتغيرات : الجنس ، والسن ، والخبرة ، والمؤهل التعليمي ، والمرحلة التعليمية ، والحالة الاجتماعية للمعلم ، ونوعية المبنى المدرسي .

وقد استخدم الباحث استبيان من اعداده لقياس مصادر الإجهاد النفسي في مهنة التدريس وتكون الاستبيان من (١٠١) فقرة وزعت على (٤) محاور رئيسية هي :

١ - المعلومات العامة .

٢ - مصادر الاجهاد النفسي الشائعة ووزعت على مجالاته العشرة التالية: التنظيم المدرسي ، الادارة المدرسية ، المناهج المدرسية ،زملاء المهنة ، طبيعة وظيفة المعلم ، دور الأباء والامهات ، السلوك المزعج لبعض الطلاب ، نظرة المجتمع ، الجوانب الشخصية ، دور الاشراف التربوي .

٣ - أعراض الاجهاد النفسي لدى المعلم .

٤ - السيطرة على الاجهاد النفسي .

وتكونت عينة الدراسة من جميع المعلمين والمعلمات في جميع مدارس التعليم العام الحكومية في مدينة مكة المكرمة - باستثناء معلمي ومعلمات مدارس التعليم الأهلى ومعلمي ومعلمات المدارس الحكومية الواقعة خارج مدينة مكة المكرمة ، نظراً لصعوبة الاتصال بها - والبالغ عددهم (٤٣٥) معلماً ومعلمة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ان معلم التعليم العام بمدينة مكة المكرمة يتعرض للاجهاد النفسى بدرجة عاليه في خمس مجالات رئيسية هي : (دور الاباء والامهات، والتنظيم المدرسي ، وطبيعة وظيفة المعلم ، والسلوك المزعج لبعض التلاميذ، والمناهج المدرسية)، وفيما يتعلق بالمجالات الخمس الباقية فكانت مصادر الاجهاد متوسطة بالنسبة لعينة الدراسة .

- ان أكثر من نصف العينة مصابة بأمراض جسمية ونفسية .

- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تبعاً للمتغيرات التالية: الجنس، والسن، والخبرة، والمؤهل التعليمي، والحالة الاجتماعية للمعلم، في حين ظهرت فروق دالة احصائياً تبعاً لمتغيري : المرحلة التعليمية، نوعية المبنى المدرسي حول مصادر الاجهاد النفسي لمعلم التعليم العام .

التعقيب على الدراسات السابقة :

اتفقت جميع الدراسات السابقة والتي طبقت في انها تناولت ضغوط العمل، فدراسة الوابلي (١٤١٣هـ) والتي طبقت على عينة من معلمي التعليم العام بمدينة مكة المكرمة أظهرت أن معلمي ومعلمات التعليم العام يتعرضون للاجهاد النفسي بدرجة عالية في الخمس المجالات التي درسها وأوضحت الدراسة أيضاً أن اكثر من نصف العينة مصابه بأمراض نفسية وجسمية .

واتفقت نتائج دراسته مع الدراسة التي اجراها حسنى ومحمود (١٩٩٣م) والتي اجريت على معلمي التعليم العام والتي أظهرت أن المعلمين يشعرون بضغوط على درجة كبيرة وفوق المتوسطة وتركزت الضغوط في أعباء العمل وغموض الدور ، وعبء تطبيق المهارات . في حين أن هاتين الدراستين لاتتفقان مع ماتوصلت إليه دراسة ليلى عبدالحافظ (١٩٩٣م) والتي أجريت على عينة من معلمات التعليم العام حيث توصلت إلى أن ضغوط العمل منخفضة جداً ولم تصل إلى حدود المتوسط بالرغم من أن معلمات المرحلة الإبتدائية والمعلمات غير المتزوجات الأكثر ضغوطاً من معلمات المراحل الأخرى والمتزوجات . وأن المعلمات ذوات الخبرة مابين (٥-٩) سنوات أكثر ضغوطاً من غيرهن . أما دراسة عسكر وعبدالله (١٩٨٨م) فقد تناولت متغيرات مهن مختلفة حيث توصلت إلى أن ضغوط العمل لاتعتبر عالية لكنها تشير إلى أن مهنة التمريض هي من أكثر المهن تعرضاً للضغوط ثم الخدمة النفسية ، ثم التدريس وأخيراً الخدمة الاجتماعية ، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التعرض للضغوط في ضوء سنوات الخبرة في مهنة التدريس فقط وهذه النتيجة تتمشى مع ما توصلت إليه دراسة ليلى عبد الحافظ (١٩٩٣م) .

أما دراسة ايواتا (Iwata ,1992) والتي تم خلالها استخدام عدد من المقاييس التي لها علاقة بضغوط الدور وعدم الرضا الوظيفي فقد توصلت إلى أن العبء الوظيفي وتعارض الأدوار ذات دلالة احصائية وأن هذين المتغيرين مرتبطان بدرجة عالية بالقلق النفسي. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ماتوصل إليه اندرسين (Endersen , 1991)

وأن السبب الرئيسى لتعرض موظفات البنك لضغوط العمل هو العبء الوظيفي مما يسبب لهن الاحباط والقلق وهذه النتيجة مقاربة للنتائج التي اجراها كاهن وشارون (Kahn & Sharon , 1988) للتعرف على ضغوط العمل ذات العلاقة بالعمل والرضا النفسي والسعادة النفسية ولقد توصل إلى أن هناك علاقة بين ضغوط العمل وظاهرة القلق وأن نسبة القلق لدى الموظفات غير المتزوجات أعلى من نسبته لدى المتزوجات .

أما الدراسة التي اجرتها ترناج (Turnag ,1992) على مدراء ، ومختصون وموظفو (كتابة) بهدف قياس شدة تكرار حدوث ‹ ٣٠ › مثير وتوصلت إلى أن سبب الضغوط هو قلة الفرص للترقى ، والإشراف غير المناسب ، والصفات الجسمية غير المناسبة لأداء المهام المطلوب القيام به .

وكذلك الدراسة التي قامت بها بلشام ، مارثا (Balshem , Martha 1988) لمعرفة هل الرئيس الاداري : عامل من عوامل ضغوط العمل وتوصلت إلى أن العنصر الأساسي في ضغوط العمل هو الرئيس غير المتعاون بعكس الرئيس ذو الصفات العاطفية والروح المتعاونة ، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع النتيجة التي توصلت إليها ترناج (Turnage , 1992) .

يلاحظ على الدراسات السابقة أنه لم توجد دراسة تناولت ضغوط العمل لدى موظفي البنوك باستخدام الابعاد العشرة كما هو الحال في الدراسة الحالية وهي العبء الوظيفي ، وتعارض الأدوار ، ووضوح الدور ، والروتين الوظيفي ، وعدم وضوح عملية تقويم الأداء لموظفي البنوك ، والمردود المادي ، والدعم الإداري ، وعدم المشاركة في صنع قرارات العمل ، وبيئة العمل ، ونوبات العمل . بإستثناء دراسة ايواتا (Iwata , 1992) التي تناولت العبء الوظيفي ، وتعارض الأدوار فقط ، ودراسة اندرسين (Endersen 1991) والتي تناولت فقط العبء الوظيفي . والدراسة التي اجرتها ترناج (Turnage , 1992) والتي تناولت قلة فرص الترقي ، والإشراف غير مناسب ، والصفات الجسمية غير المناسبة لأداء المهام المطلوبة . والدراسة التي اجراها بلشام مارثا (Balshem , Martha 1988) والتي تناول فيها الرئيس غير المتعاون هو سبب ضغوط العمل لدى الموظفين .

مما سبق يتضح أن جميع الدراسات السابقة التي تمت مناقشتها والتعرف على نتائجها دفعت الباحث إلى أن يتناول هذا الموضوع الحيوي من خلال إجراء دراسة ميدانية يتم خلالها التعرف على ضغوط العمل وآثارها النفسية لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة .

الفصل الثالث

- إجراءات الدراسة .
- منهج الدراسة .
- عينة الدراسة .
- أدوات الدراسة .
- الصدق .
- الثبات .
- المعالجة الإحصائية .

اجراءات الدراسة

منهج الدراسة :

الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية ، حيث أن الدراسة تقوم على دراسة ضغوط العمل لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة من خلال عشرة أبعاد ، بإستخدام استبانة من إعداد الباحث .

يقول أبو سليمان (١٩٩٢م) :

« المنهج الوصفي موضوعه الوصف ، والتفسير ، والتحليل في العلوم الإنسانية ، ولما هو كائن من الاحداث التي وقعت لملاحظتها ، ووصفها، وتعليلها ، وتحليلها ، والتأثيرات المتوقعة ، كما يصف الاحداث الماضية، وتأثيرها على الحاضر » (ص ٣٣) .

عينة الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة الحالية من :

موظفي البنوك الذكور والذين يعملون في البنوك الموجودة في مدينة مكة المكرمة « دون المدراء ، والمستخدمين ورجال الأمن » .

والجدول رقم (١) يوضح عينة الدراسة الاساسية

مسلسل	البنك	ك	٪
١	الأمريكي	١٠	٤,٩٥
٢	الأهلي	٢٠	٩,٩٠
٣	البريطاني	١٧	٨,٤١
٤	الجزيرة	٦	٢,٩٧
٥	الراجحي	٣٣	١٦,٣٣
٦	الرياض	٤٣	٢١,٢٨
٧	العربي	٢٨	١٣,٨٦
٨	الفرنسي	١٨	٨,٩١
٩	القاهرة	١٤	٦,٩٣
١٠	المتحد	٥	٢,٩٣
١١	الهولندي	٨	٣,٩٦
	المجموع	٢٠٢	١٠٠

وصف العينة :

قام الباحث بالتعاون مع مدراء البنوك بتوزيع الاستبانات على الموظفين الذين لهم تعامل مع المراجعين « صرافين ، خدمات عملاء واعطيت لهم جميعاً دون استثناء » ، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠٢) موظف بنكي تمثل نسبة ٢٣,٢ ٪ من المجتمع الدراسي الكلي بمدينة مكة المكرمة ، وجدول رقم (٢) يوضح النسب المئوية لموظفي البنوك بحسب البيانات الأولية .

الجدول (٢)

يوضح النسب المئوية بحسب البيانات الأولية

م		الفئـــة	ك	النسبة المئوية
١	العمر	أقل من ٢٥ عام	٢٤	١١,٩ ٪
		٢٥ – ٣٠ عام	٩٦	٤٧,٥ ٪
		٣٠ عام – فأكثر	٨٢	٤٠,٦ ٪
٢	الجنسية	سعودي	١٧٣	٨٥,١ ٪
		غير سعودي	٢٩	١٤,٩ ٪
٣	الحالة الإجتماعية	اعزب	٤٩	٢٤,٣ ٪
		متزوج	١٥٣	٧٥,٧ ٪
٤	عدد سنوات الخبرة	١ – ٣ سنوات	٥٤	٢٦,٧ ٪
		٤ – ٦ سنوات	٤٨	٢٣,٨ ٪
		٧ – ٩ سنوات	٤١	٢٠,٣ ٪
		١٠ سنوات فأكثر	٥٩	٢٩,٢ ٪
٥	المؤهل الدراسي	الابتدائية والمتوسطة	٢١	١٠,٤
		الثانوية	١١٨	٥٨,٤
		الجامعية وغير ذلك	٦٣	٣١,٢
		المجمـــــــوع	**٢٠٢**	**١٠٠ ٪**

طريقة بناء المقياس :

من خلال استعراض الباحث للدراسات السابقة والأدوات القياسية المستخدمة لمتغيراتها إلى جانب إطلاعه على بعض المقاييس التي تناولت ضغوط العمل بصفة عامة مثل (مقياس ضغوط العمل) ، (ومقياس السلوك القيادي) ترجمة حسني ومحمود (١٩٩٣م) ، وكذلك تم الإطلاع على (مقياس الضغوط النفسية) ترجمة وتعديل العديلي (١٤١٤هـ) ومقياس (الضغط النفسي المتسبب عن الحياة المهنية) الفرماوي ، أبو سريع (١٩٩٣م) ، وكذلك تم الإطلاع على مقاييس الضغط النفسي التي ذكرت في الطريري (١٤١٣هـ) ، وتم تحديد أبعاد الدراسة الحالية ، وصياغة العبارات المناسبة لكل بعد ، ولقد عُرضت العبارات على مدراء بعض فروع البنوك بمدينة مكة المكرمة ومدراء العمليات بها ، وكان عددهم (٨) مدراء ، و(٤) مدراء عمليات ، وتم اختيار العبارات التي اتفق عليها أكبر عدد منهم . انظر ملحق رقم (١) النسخة الأصلية من الاستبيان (١٠٣) عبارة ، ثم بعد ذلك قام الباحث بعرض الاستبانة على مجموعة من الاساتذة المختصين والمهتمين بإجراء البحوث والمقاييس لتحكيم عبارات الاستبانة*، وتم اختيار العبارات التي حصلت على نسبة مئوية (٧٧٪ فأكثر) بحيث أصبح مجموع العبارات المتفق عليها (٨١)عبارة،انظر ملحق رقم (٢).

أدوات الدراسة :

قام الباحث بإعداد استبيان مكون من أربع أجزاء :

الجزء الأول : تناول البيانات الأولية :

الجزء الثاني : تناول ضغوط العمل التي تواجه موظفي البنوك في أماكن عملهم وتكون من (١٠) أبعاد وهى على النحو التالى : تكون كل بعد من (٦) عبارات .

(*) أ. د. محمد حمزة السليماني ، أ.د. زايد عجير الحارثي ، أ.د. سعيد بن علي مانع القحطاني ، د. إبراهيم فلاته ، د. عبد الله حميدي ، د. محمد أمين الخطيب ، د. نبيل السيد حسن ، د. عباس غندورة، د.جوير الثبيتي .

البعد الأول : العبء الوظيفي : وهو : ضخامة المسئولية ، وكثرة المهام المطلوب القيام بها في فترة زمنية محددة .

البعد الثانى : تعارض الأدوار : وهو : قيام الفرد بالعديد من المهام والتي قد تتسم بالتعارض احياناً وبالتالى عدم مقدرة الفرد على التوفيق فيما بينهما أو القيام بها معاً وبنجاح .

البعد الثالث : عدم وضوح الدور : وهو : غموض الأهداف والطرق المطلوبة لأداء وظيفة ومهام معينة .

البعد الرابع : الروتين الوظيفي : وهو : كثرة الاجراءات التي يقوم بها الموظفون والتي تتم بصورة معقدة على خلاف مبادىء التنظيم فيتكرر القيد في السجلات ويكثر تداول الأوراق والمعاملات وترددها على نفس الموظف مما يؤدي إلى ضياع الوقت والجهد .

البعد الخامس : عدم وضوح عملية التقويم لأداء الموظف البنكى : هو: عدم فهم الموظف لمتطلبات العمل وغموض طريقة تقويم الرؤساء للمرؤوسين، وكذلك ضآلة التشجيع «التغذية الراجعة» من قبل الرؤساء للمرؤوسين.

البعد السادس : المردود المادي : وهو : الأجر الذي يتقاضاه الموظف مقابل خدمته وكذلك يشمل المكافآت والعلاوات ونظام تقاعد واضح ومكافأة نهاية الخدمة .

البعد السابع : الدعم الاداري : وهو: المساندة أو المساعدة التي يقدمها الرئيس للعاملين أو أحدهم وذلك للحصول على ترقية أو علاوة .

البعد الثامن : عدم المشاركة في صنع قرارات العمل : وهو : عدم إشراك العاملين في صنع القرارات الخاصة بالعمل أو مناقشة بعض الأنظمة وتعديلها إلى الأصلح .

البعد التاسع : بيئة العمل : وهى: عدم وجود عوائق تعيق العاملين عن سرعة الإنتاج وتحسينه وعلى قلة التعب أو الملل أو الإرهاق وتقلل من احتمالات تعرض العاملين للإصابات وتقلل من نسبة التغيب وأعراض التمارض مثل : درجة الحرارة ، والرطوبة ، والاضاءة ، والتهوية ، والضوضاء .

البعد العاشر : نوبات العمل : وهى: تحديد ساعات العمل للعاملين .

الجزء الثالث : تناول الآثار الناتجة عن ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظف البنكي (وتكون هذا الجزء من ٢١ عبارة) .

الجزء الرابع : اقتراحات : طلب من الموظفين إبداء الرأي إذا كان هناك بُعد لم يتم تناوله فيما سبق .

طريقة تصحيح المقياس:

اشتمل كل بعد على عدد من العبارات للتعرف على مايتعرض له الموظف البنكى من ضغوط في كل بعد وبحيث تكون استجابته على مقياس ثلاثي متدرج (أوافق ، غير متأكد ، لا أوافق) وتصحح العبارات على النحو التالي، حيث يعطى المفحوص من الدرجة ١ إلى الدرجة ٣ ، فإذا أجاب بنعم يعطى (١) ، وإذا أجاب (غير متأكد) يعطى (٢) ، وإذا أجاب (بلا أوافق) يعطى (٣) درجات .

الصدق :

قام الباحث بحساب الصدق عن طريق :

أ – صدق المحكمين :

تم الحصول على صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين والمهتمين بمثل هذه البحوث وذلك للتعرف على مدى صلاحية بنود هذه الاستبانة لقياس ما أعدت له ، وقد تم التعديل المناسب في بعض بنود الاستبانة في ضوء ما أشار إليه المحكمون ، حيث تم حساب نسبة الاتفاق بين المحكمين لكل عبارة وتم اختيار العبارات التي حصلت على نسبة مئوية فوق (٧٧٪) فأصبح مجموع العبارات (٨١) عبارة بعد التعديل من أصل (١٠٣) .

ب – الإتساق الداخلي : (معامل الارتباط بين كل فقرة ومجموع كل بعد للمقياس) .

حيث كانت معاملات الارتباط تتراوح بين (٠,٤٠) و (٠,٨٢) ، والجدول رقم (٣) يوضح قيم معاملات الارتباط .

جدول رقم (٣)

معاملات الارتباط بين كل فقرة ومجموع كل بعد للمقياس

ن = ٢٠٢

البعد الأول		البعد الثاني		البعد الثالث		البعد الرابع		البعد الخامس		البعد السادس		البعد السابع		البعد الثامن		البعد التاسع		البعد العاشر	
العب الوظيفي		تعارض الأدوار		علم وضوح الأدوار		الروتين الوظيفي		عملية التقويم لأداء الموظف البنكي		المردود المادي		الدعم الإداري		علم المشاركة في صنع قرارات العمل		بيئة العمل		نوبات العمل	
١	,٦٦	٧	,٦٢	١٣	,٦٧	١٩	,٧٨	٢٥	,٧٥	٣١	,٦٠	٣٧	,٧٣	٤٣	,٨١	٤٩	,٥٩	٥٥	,٧٣
٢	,٧١	٨	,٧٦	١٤	,٦٣	٢٠	,٧١	٢٦	,٦٧	٣٢	,٧٤	٣٨	,٥٤	٤٤	,٨٠	٥٠	,٧٢	٥٦	,٧٧
٣	,٤٠	٩	,٦٨	١٥	,٦٩	٢١	,٧٧	٢٧	,٦٩	٣٣	,٦٦	٣٩	,٦٦	٤٥	,٨٢	٥١	,٧٢	٥٧	,٧١
٤	,٥٥	١٠	,٦٠	١٦	,٥٨	٢٢	,٧٤	٢٨	,٦٨	٣٤	,٦٤	٤٠	,٦٦	٤٦	,٧٦	٥٢	,٦٣	٥٨	,٥٧
٥	,٤٤	١١	,٥١	١٧	,٧٢	٢٣	,٧٠	٢٩	,٦٣	٣٥	,٦٠	٤١	,٨١	٤٧	,٥٥	٥٣	,٧٢	٥٩	,٦٥
٦	,٥٥	١٢	,٥٢	١٨	,٤٥	٢٤	,٤٨	٣٠	,٦٣	٣٦	,٤٩	٤٢	,٦٢	٤٨	,٧٨	٥٤	,٥٩	٦٠	,٧١

** جميع العبارات دالة عند مستوى ٠,٠١

ج – **معامل الارتباط بين الفقرة والمجموع الكلي :**

تم حساب معامل الارتباط بين كل فقرة والمجموع الكلي للمقياس ، وكان معامل الارتباط يتراوح بين (٠,١٨) و (٠,٦٧) .

د – **معامل الارتباط بين مجموع كل بعد والمجموع الكلي للمقياس :**

تم حساب معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي كان معامل الارتباط يتراوح مابين (٠,٥٥)و (٠,٨٠)، وجدول رقم (٤) يوضح قيم معاملات الارتباط .

جدول رقم (٤)

معامل الارتباط بين مجموع كل بعد والمجموع الكلي للمقياس

ن = ٢٠٢

الابعـــــــــــــاد	معامل الارتباط
١ – العبء الوظيفي	٠,٦٦
٢ – تعارض الأدوار	٠,٧٨
٣ – عدم وضوح الدور	٠,٧٢
٤ – الروتين الوظيفي	٠,٨٠
٥ – عملية التقويم لاداء الموظف البنكي	٠,٧٧
٦ – المردود المادي	٠,٥٥
٧ – الدعم الاداري	٠,٦٨
٨ – عدم المشاركة في صنع قرارات العمل	٠,٧٠
٩ – بيئة العمل	٠,٦٣
١٠ – نوبات العمل	٠,٧١

** جميع الأبعاد دالة عند مستوى ٠,٠١

الثبات :

قام الباحث بحساب الثبات عن طريق :

أ – التجزئة النصفية :

تم حساب معامل الارتباط بين المفردات الزوجية والفردية للمقياس ، وكان معامل الارتباط يساوي (٠,٩٠١) وبعد تصحيحه بمعادلة سبيرمان وبراون اصبح معامل الثبات يساوي =

$$\frac{٢ \times ٠,٩٠١}{١ + ٠,٩٠١} = \frac{١,٨٠٢}{١,٩٠١} = ٠,٩٤٧$$

كما تم تصحيحه بمعادلة جتمان وكان يساوي (٠,٨٧٨)

ب – معامل الفا كرونباخ :

تم حساب معامل الثبات عن طريق الفا كرونباخ وكان يساوي (٠,٩٣٩) .

يتضح مما سبق أن المقياس يتمتع بدرجة عالية ومقبولة من الثبات يمكن الوثوق بها .

إجراءات تطبيق الاستبيان :

قام الباحث بإعداد وتحكيم استبيان مكون من ٤ أجزاء ملحق رقم (٢).

وقد تم تحديد مجال الدراسة المكاني : ببنوك مدينة مكة المكرمة، ومجالها البشري : موظفي البنوك المذكورين ببنوك مدينة مكة المكرمة « غير المدراء، ورجال الأمن، والمستخدمين »، ومجالها الزماني : الفصل الدراسي الثاني من عام ١٤١٦هـ ، اتبع الباحث الخطوات التالية :

١ – تم التنسيق مع ادارات البنوك لتسهيل تطبيق الاختبار على عينة الدراسة، ملحق رقم (٣) ، حيث وجد الباحث العون والمساعدة من عدد كبير من

مدراء البنوك، وواجهت الباحث بعض الصعوبات من قبل بعض المدراء ، لكن تم التغلب عليها بفضل الله .

٢ - تم شرح أهداف الدراسة وأسبابها ، وكيفية تعبئة الاستبانة ، مع مراعاة الدقة فيها . واعطائهم فترة كافية من يوم إلى يومين للإجابة عليها .

التحليل الاحصائي (المعالجة الاحصائية) :

في ضوء تساؤلات الدراسة وفروضها، وبعد جمع الاستبانات وتفريغها ، أستخدم الباحث الاساليب الاحصائية التالية :

١ - التكرارات .

٢ - النسب المئوية .

٣ - المتوسطات الحسابية .

٤ - اختبار « ت » (t-test) .

٥ - تحليل التباين احادي الاتجاه .

واجريت معالجة البيانات باستخدام الحاسب الآلي بجامعة أم القرى بمكة المكرمة.

الفصل الرابع

- عرض النتائج وتفسيرها.
- خلاصة نتائج الدراسة.
- التوصيات والبحوث المقترحة.

يتناول الباحث في هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة ومناقشتها والإجابة على تساؤلاتها :

السؤال الأول : ماهي أكثر ضغوط العمل شيوعًا لدى موظفي البنوك بمدينة مكه المكرمة؟ .

وللإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات ومتوسط المتوسطات لأبعاد الدراسة ، جدول رقم (٥) يوضح النتائج .

جدول رقم (٥)

ترتيب الأبعاد الأكثر ضغوطًا مرتبة تنازليًا من الأكثر ضغوطًا إلى الأقل ضغوطًا

م	البعـــــــــــد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
١	– عدم وضوح الدور	٢,٢٩٨	٠,٥٠٦
٢	– الدعم الاداري	٢,٢٢٠	٠,٥٤
٣	– بيئة العمل	٢,٢١٨	٠,٥٧٥
٤	– تعارض الأدوار	٢,١٦٧	٠,٥٢٣
٥	– عملية التقويم لاداء الموظف البنكي	٢,٠٥٧	٠,٥٦٠
٦	– العبء الوظيفي	١,٩٧٩	٠,٤٨١
٧	– عدم المشاركة في صنع قرارات العمل	١,٩٦٤	٠,٦٦٦
٨	– نوبات العمل	١,٧٥٧	٠,٥٩٢
٩	– الروتين الوظيفي	١,٧٤٦	٠,٥٨
١٠	– المردود المادي	١,٦٩٦	٠,٥١
	المجمـــــــــوع	**٢,٠١٠**	**٠,٣٩٣**

** جميع الأبعاد دالة عند مستوى ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق ان بعد : عدم وضوح الأدوار هو البعد الأشد أو الأكثر ضغطاً على موظفي البنوك بمتوسط (٢,٢٩٨) وإنحراف معيارى (٠,٥٠٦) .

وقد ينشأ الغموض في الدور عندما لا تتوفر للإداري المعلومات الكافية عن دوره في المؤسسة التي يعمل بها وعن أهداف عمله والإرتباط بين دوره ودور الآخرين فعندما يشعر الموظف بوجود غموض في دوره وعدم تفهمه بالتحديد لما هو مطلوب منه يؤثر على أدائه للعمل وبالتالي يؤدي إلى القلق والإضطراب النفسي .

أما الأبعاد التي كانت أكثر شيوعاً لدى موظفي البنوك فكانت كالتالى :

- عدم وضوح الدور بمتوسط (٢,٢٩٨) وإنحراف معيارى (٠,٥٠٦)
- الدعم الإدارى بمتوسط (٢,٢٢٠) وانحراف معيارى (٠,٥٤)
- بيئة العمل بمتوسط (٢,٢١٨) وانحراف معيارى (٠,٥٧٥)
- تعارض الأدوار بمتوسط (٢,١٦٧) وإنحراف معيارى (٠,٥٢٣)
- عملية التقويم لاداء الموظف البنكي بمتوسط (٢,٠٥٧) وإنحراف معيارى (٠,٥٦٠)

وتتفق هذا النتائج مع دراسة ايواتا (Iwata , 1992) حيث أوضحت نتائجه إلى أن تعارض الأدوار والعبء الوظيفي مرتبطان بدرجه عالية مع الإحباط النفسي .

كما اتفقت هذه النتيجة مع ماتوصل إليه حسنى ومحمود (١٩٩٣م) حيث أظهرت النتائج أن الضغوط لدى أفراد العينة تركزت في اعباء العمل ، غموض الدور، وعبء تطبيق المهارات .

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير الخبرة؟

وللاجابة على هذا السؤال تم حساب الفروق عن طريق إستخدام تحليل التباين احادى الإتجاه، والجدول رقم (٦) يوضح النتائج .

جدول (٦)

الفروق في ضغوط العمل حسب متغير الخبرة

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	اتجاه الفروق
١ – العبء الوظيفي .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ١٩٨ ٢٠١	٢٣,٩٣ ١٦٥٢,٧١ ١٦٧٦,٦٤	٧,٩٧ ٨,٣٤	٠,٩٥	– لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية .
٢ – تعارض الأدوار .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ١٩٨ ٢٠١	١٥٥,٨١ ١٨٢٣,١٦ ١٩٧٨,٩٨	٥١,٩٣ ٩,٢٠	٥,٦٤	– توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مجموعتي ذوي الخبرة من ٤–٦ سنوات و١٠ سنوات فأكثر لصالح المجموعة الثانية .
٣ – عدم وضوح الأدوار	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ١٩٨ ٢٠١	٢٠٧,١٩ ١٦٤٢,٦٣ ١٨٤٩,٨٣	٦٩,٠٦ ٨,٢٩	٨,٣٢	– توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المجموعات ذوات الخبرة من ١–٣ سنوات ، ٤–٦ سنوات و١٠ سنوات فأكثر لصالح المجموعة الثالثة .
٤ – الروتين الوظيفي .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ١٩٨ ٢٠١	٣٣١,٣٩ ٢١٤٠,٩٦ ٢٤٧٢,٣٦	١١٠,٤٦ ١٠,٨١	١٠,٢١	– توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المجموعات ذوات الخبرة من ١–٣ سنوات ، ٤–٦ سنوات، ٧–٩ سنوات و١٠ سنوات فأكثر لصالح المجموعة الرابعة .
٥ – عملية التقويم لإداء الموظف البنكي .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ١٩٨ ٢٠١	٤١٠,٨٣ ١٩١٨,٥٨ ٢٣٢٩,٤١	١٣٦,٩٤ ٩,٦٨	١٤,١٣	– توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المجموعات ذوات الخبرة من ١–٣ سنوات ، ٤–٦ سنوات، ٧–٩ سنوات و١٠ سنوات فأكثر لصالح المجموعة الرابعة .
٦ – المردود المادي .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ١٩٨ ٢٠١	١١٣,٤٧ ١٨٣٥,٤٥ ١٩٤٨,٩٢	٣٧,٨٢ ٩,٢	٤,٠٨	– توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مجموعتي ذوي الخبرة من ٤–٦ سنوات و١٠ سنوات فأكثر لصالح المجموعة الثانية.

تابع جدول (٦)
الفروق في ضغوط العمل حسب متغير الخبرة

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	اتجاه الفروق
٧ – الدعم الإداري .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ١٩٨ ٢٠١	١٣٤,٤٥ ٢٠٢٩,٦ ٢١٦٤,٠٧	٤٤,٨١ ١٠,٢٥	٤,٣٧	– توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مجموعتي ذوي الخبرة من ١–٣ سنوات و١٠ سنوات فأكثر لصالح المجموعة الثانية.
٨– عدم المشاركة في صنع قرارات العمل	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ١٩٨ ٢٠١	٥٣٢,٠٠٣ ٣٦٧٦,٣٩ ٣٢٠٨,٤٠	١٧٧,٣٣ ١٣,٥١	١٣,١١	– توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المجموعات ذوات الخبرة من ١–٣ سنوات ، ٤–٦ سنوات، ٧–٩ سنوات و١٠ سنوات فأكثر لصالح المجموعة الرابعة .
٩ – بيئة العمل .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ١٩٨ ٢٠١	٢٥٥,٢٧ ٢١٢٣,٦٧ ٢٣٨٨,٩٥	٨٥,٠٩ ١٠,٧٧	٧,٨٩	– توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مجموعتي ذوي الخبرة من ٤–٦ سنوات و١٠ سنوات فأكثر لصالح المجموعة الثانية.
١٠ – نوبات العمل .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ١٩٨ ٢٠١	٢٦٥,١٨ ٢٢٦٨,٩٧ ٢٥٣٤,١٦	٨٨,٣٩ ١١,٤٥	٧,٧١	– توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المجموعات ذوات الخبرة من ١–٣ سنوات، ٤–٦ سنوات و١٠ سنوات فأكثر لصالح المجموعة الثالثة .
المجمـــــوع	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٣ ١٩٨ ٢٠١	١٩٧٠٢,٨٩ ٩١٩١٦,٩٦ ١١١٦١٩,٨١	٦٥٦٧,٦٢ ٤٦٤,٢٢	١٤,١٤	– توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المجموعات ذوات الخبرة من ١–٣ سنوات، ٤–٦ سنوات، ٧–٩ سنوات، و١٠ سنوات فأكثر لصالح المجموعة الرابعة .

يتضح لنا من الجدول السابق أنه لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في العبء الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة وقد يرجع ذلك إلى أن الموظف كلما زادت خبرته زاد تكيفه مع أعباء عمله وإن الموظف قد تأقلم مع أعباء عمله حتى أصبح قادراً على تحقيق المستوى المطلوب من الجودة في العمل المقرر له .

فالموظف إذا لم يتكيف مع أعباء عمله قد يترتب عليها الإجهاد الجسماني والشعور بالإحباط والقلق .

كذلك أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في بُعد تعارض الأدوار تبعًا لمتغير الخبرة ، ولمعرفة مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه ، حيث اشارت النتائج إلى أن الفروق في صالح مجموعة من خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر بمتوسط (١٤,٢٠) على مجموعة من خبرتهم بين (٤ـ٦) سنوات بمتوسط (١١,٨١) .

وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن تعدد الأدورا التي يقوم بها الموظف وعدم القدرة على التوفيق فيما بينها يكون مصدر للضغط النفسي عليه وقد لا تقتصر الأدوار على التنظيم في البنك فقط ولكنها قد تضم أدوار ذات طبيعة إجتماعية أو عائلية ويزداد تعارض الأدوار لأصحاب الخبرة من (١٠) سنوات فأكثر وذلك لأن النظام البنكي يتطور وتزداد مطالبه مع التطور التكنولوجي الحالي والتطور في المعاملات البنكية مما قد يجعل الموظف صاحب الخبرة الطويلة يشعر بكثرة الأعمال التي يقوم بها وعدم قدرته على التوفيق فيما بينها وقد توجد علاقة طردية بين سنوات الخبرة وتعارض الأدوار فكلما زادت الخبزة زاد تعارض الأدوار وأما أصحاب الخبرة الأقل نجدهم أكثر تكيفاً مع الوضع الحالى لأن فترة إلتحاقهم بالبنك كانت قريبة أى في فترة حدوث التطور التكنولوجى والمعاملات البنكية فهم بذلك قد تكيفوا مع الوضع الحالى .

وهذه النتيجة تتفق مع ماتوصل إليه حسني ومحمود (١٩٩٣م) حيث أوضحت أن الفروق بين فئتي المعلمين ذوى الخبرة القصيرة واقرانهم ذوى الخبرة الطويلة ترجع بالدرجة الأولى رؤيتهم لضغوط العمل الناتجة عن محاور ثلاثة هى : أعباء العمل وغموض الدور وعبئ تطبيق المهارات والذى يدخل ضمن تعارض الأدوار .

كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في بعد عدم وضوح الأدوار تبعًا لمتغير الخبرة ، ولمعرفة مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه ، حيث أشارات النتائج إلى أن الفروق في صالح مجموعة من خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر بمتوسط

(١٣, ١٥) على باقي المجموعات ، ويرى الباحث أن السبب قد يرجع إلى الإرتباط الوثيق بين تعارض الأدوار وعدم وضوح الدور فعندما تتعدد الأدوار التي يقوم بها الفرد في وظيفته وحياته قد تتسم هذه الأدوار بالتعارض وبالتالى عدم مقدرة الفرد على القيام بها معاً وبنجاح .

وكذلك يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والطرق المطلوبه لأداء الوظيفة غير واضحه ومما يؤدي أيضاً إلى الضغوط عندما يكون الدور غير واضح ولا يوجد توجيه يحاول توضيح هذا الغموض ، والموظف صاحب الخبرة الكبيرة في البنك تستجد عليه أمور إدارية وتنظيمية لم يتعود عليها وقد تكون غامضة عليه أو من الصعب فهمها وهذا الشعور إذا لم يتم التغلب عليه بالتوجيه والتوضيح المناسب سيصل بالموظف إلى ضغوط العمل السلبية التي قد تسبب له آثار سلبية غير مرغوب فيها مثل الإجهاد النفسي « الاحتراق النفسي » والتدهور الصحي و الشعور بالتوتر مما قد يؤدي بالموظف إلى عدم الإستمتاع بحياته الشخصية والعائلية وبمظاهر الراحة والسعادة والتي هي عامل مهم لمساعدة الموظف للتقليل من آثار الضغوط .

كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد الروتين الوظيفي تبعًا لمتغير الخبرة، ولمعرفة مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه ، واشارت النتائج إلى أن الفروق في صالح من خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر بمتوسط (١٢, ٢٨) على باقي المجموعات ، وقد يرجع ذلك إلى أن الموظف كلما زادت سنوات خبرته زاد تمكنه من عمله وهذا يجعل العمل روتينياً خصوصاً إذا انعدمت وسائل الترفيه أو أن يترقى من عمله الحالي إلى عمل أعلى جديد تجعل الموظف يفقد الشعور بالرتابة والروتين في العمل .

كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد عملية التقويم لأداء الموظف البنكى تبعًا لمتغير الخبرة ، ولمعرفة مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه، واشارت النتائج إلى أن الفروق في صالح من خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر بمتوسط (١٤, ٣٧) على باقي المجموعات .

ويرى الباحث أن السبب قد يكون الإفتقار إلى تطبيق الأسلوب الموضوعي لتقويم أداء الموظفين في البنك ومنها تصيد أخطائهم وتطبيق العقاب الإدارى وغيرها من الأساليب التي قد تنعكس سلبياً على أدائهم في حين أن تطبيق الأسلوب العلمي الموضوعي لعملية التقويم لأداء الموظفين والتي منها تنمية المنافسة بينهم ، وزيادة الدافعية والحماس بينهم والمحافظة على مستوى الإنتاج بينهم وقياس مدى تقدم العمل بينهم مما يساعد الإدارة على توجيه كل موظف إلى العمل الذى يتفق مع قدراته وكفاءته ، وتساعد على تطوير وتنمية أداء الموظف والتي تنعكس على الموظف والعمل البنكى إيجابياً .

كذلك اظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد الدعم الإدارى تبعًا لمتغير الخبرة، ولمعرفة مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه ، وأشارت النتائج إلى أن الفروق في صالح من خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر بمتوسط (١٤,٤٧) على مجموعة من خبرتهم (١-٣) سنوات بمتوسط (١٢,٣٧) ، وقد يرجع هذا إلى عدم إستخدام أسلوب التغذية الراجعة (Feed back) من الرؤساء للمرؤوسين وهو مصدر هام للضغوط وقد تحدث آثار نفسية وسلوكية وجسمية وتظهر في شكل إحباط أو اللامبالاة وقد تصل إلى سلوك عدواني فقد يعتقد البعض أن التشجيع أو التغذية الراجعة تكون محددة بسن معين فقد يشجع الرؤساء الموظفين المستجدين ويهملوا الموظفين ذوي الخبرة العالية مما قد يؤدي بهم إلى الضغوط النفسية.

وتوصلت الدراسة أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد المردود المادي تبعًا لمتغير الخبرة، ولمعرفة مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه، وأشارت النتائج إلى أن الفروق في صالح من خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر بمتوسط (١١,٢٠) على مجموعة من خبرتهم (١-٣) سنوات بمتوسط (٩,٢٢) ، ويرى الباحث أن السبب في ذلك قد يكون أن الموظف بعد تدرجه في العمل وزيادة راتبه يكون قد تكيف ونظم حياته على مستوى مادي معين ولعدم وجود نظام تقاعد واضح

يؤمن له حياته وفق المستوى المعيشي الذى تعود عليه خصوصاً بعد تقاعده قد يؤدى إلى زيادة الضغط النفسي عليه .

كذلك اظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد عدم المشاركة في صنع القرارات تبعًا لمتغير الخبرة، ولمعرفة مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه ، وأشارت النتائج إلى أن الفروق في صالح من خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر بمتوسط (١٤,٢٧) على باقي المجموعات ، وقد يرجع السبب في ذلك إلى عدم شعور الموظف بالإنتماء لمؤسسته التي يعمل بها وعدم شعوره بأهمية وجوده في هذا العمل ، وأن له دور في تطويره مما يعود على البنك وعلى الموظف نفسه بالمنفعة فكثير من القرارات أو حل المشكلات يدرك عمقها الموظفون أنفسهم أكثر من إدراك المديرين أو المشرفين وذلك لإحتكاك الموظفين بهذه المشكلات أكثر من مدرائهم أو مشرفيهم وبالتالى ستكون القرارات أو الحلول أكثر فعالية وواقعية .

واظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في بُعد بيئة العمل تبعًا لمتغير الخبرة، ولمعرفة مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه ، وأشارت النتائج إلى أن الفروق في صالح من خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر بمتوسط (١٤,٦٩) على باقي المجموعات ، ويرى الباحث أن السبب قد يعود إلى أن الخبرة كلما زادت زاد الشعور بالتعب والملل والإرهاق فازدياد الخبره يعنى شعور الموظف بأنه آلة أو ترس في آله تعمل نفس العمل في نفس المكان ويزداد هذا الشعور كلما زاد العمر وبالتالى الخبرة مما يؤدي به إلى الملل والتوتر وظهور آثار الضغوط وبالتالي الاحتراق « Burn out » إذا لم تعالج هذه الحالة قبل تطورها . فيجب أن يكون هناك تجديد مستمر في المكان ، في الأثاث حتى في مكان الجلوس .

وتوصلت الدراسة أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد نوبات العمل تبعًا لمتغير الخبرة، ولمعرفة مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه ، وأشارت النتائج إلى أن الفروق في صالح من خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر بمتوسط (١٢,١٦)

على مجموعة من خبرتهم (١-٣) سنوات بمتوسط (٩,١٦) ، ومجموعة من (٤-٦) سنوات بمتوسط (٩,٩٦)، وقد يرجع هذا بسبب ان الموظف كلما زادت خبرته وعمره زادت إرتباطاته العائلية والإجتماعية وقد تتعارض هذه النوبات مع الموظف فلا يستطيع ان يوفق بين واجباته المهنية وواجباته الإجتماعية أو الحياتية الأخرى .

وعموماً نجد أن الموظفين ذوي الخبرة العالية لديهم ضغوط دالة إحصائياً في الأبعاد العشرة ماعدا بُعد **العبء الوظيفي** وهذا يوضح أن هناك علاقة قويه بين الخبرة والضغوط فكلما زادت الخبرة كلما زادت الضغوط .

وكذلك أظهرت النتائج أن الموظفين ذوي الخبرة من (١٠) سنوات فأكثر هم الأكثر ضغوطاً بمتوسط (١٣٤,٨٨) مقارنةً بباقي المجموعات والتي تراوحت متوسطاتهم مابين (١١١,٥٥) و (١٢١,٥٦)، وتتفق هذه النتائج مع ماتوصل إليه عسكر وعبدالله (١٩٨٨م) والتي تؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضوء سنوات الخبرة بين ذوى الخبرة من (٥ ـ ٩) سنوات والخبرة التي تزيد عن (١٠) سنوات .

كذلك تؤيد هذه النتائج دراسة حسني ومحمود (١٩٩٣م) والتي تؤكد على وجود فروق دالة إحصائيا للمعلمين ذوي الخبرة الطويلة في حين أن دراسة الوابلي (١٤١٣ هـ) لم تتوصل إلى وجود فروق دالة إحصائياً تبعاً للخبرة وقد يعود السبب إلى إختلاف العينة والبيئة التي طبقت عليها الإستبانة والدراسة .

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي ؟

وللاجابة على هذا السؤال تم حساب الفروق عن طريق تحليل التباين احادى الإتجاه . جدول رقم (٧) يوضح النتائج .

جدول (٧)

الفروق في ضغوط العمل حسب متغير المؤهل الدراسي

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	اتجاه الفروق
١ – العبء الوظيفي .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٤ ١٩٧ ٢٠١	٢٦,٤٤ ١٦٥٠,١٩ ١٦٧٦,٦٤	٦,٦١ ٨,٣٧	٠,٧٨	– لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية .
٢ – تعارض الأدوار	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٤ ١٩٧ ٢٠١	٦٢,٠٦ ١٩١٦,٩١ ١٩٧٨,٩٨	١٥,٥١ ٩,٧٣	١,٥٩٥	– لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية .
٣– عدم وضوح الأدوار.	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٤ ١٩٧ ٢٠١	٣٨,٨٩ ١٨١٠,٩٣ ١٨٤٩,٨٣	٩,٧٢ ٩,١٩	١,٠٥	– لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية .
٤– الروتين الوظيفي	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٤ ١٩٧ ٢٠١	١٩,٧٨ ٢٤٥٢,٥٦ ٢٤٧٢,٣٥	٤,٩٤ ١٢,٤٤	٠,٣٩	– لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية .
٥– عملية التقويم لاداء الموظف البنكي	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٤ ١٩٧ ٢٠١	٤,٠٤ ٢٣٢٥,٣٦ ٢٣٢٩,٤١	١,٠١ ١١,٨٠	٠,٨٦	– لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية .
٦– المردود المادي	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٤ ١٩٧ ٢٠١	٢٥,٢٠ ١٩٢٣,٧١ ١٩٤٨,٩٢	٦,٣٠ ٩,٧٦	٠,٦٤٥	– لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية .
٧– الدعم الإداري	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٤ ١٩٧ ٢٠١	٣٣,٢٨ ٢١٣٠,٧٧ ٢١٦٤,٠٦	٨,٣٢ ١٠,٨١	٠,٧٦٩	– لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية .
٨– عدم المشاركة في صنع قرارات العمل	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٤ ١٩٧ ٢٠١	٢٩,٢٩ ٣١٧٩,١٠ ٣٢٠٨,٣٩	٧,٣٢ ١٦,١٣	٠,٥٤	– لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية .
٩– بيئة العمل .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٤ ١٩٧ ٢٠١	٦٧,٩٧ ٢٣٢٠,٩٧ ٢٣٨٨,٩٥	١٦,٩٩ ١١,٧٨	٢,٤٤	– لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية .
١٠– نوبات العمل	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٤ ١٩٧ ٢٠١	١٩,٨٠ ٢٥١٤,٣٦ ٢٥٣٤,١٦	٤,٩٥ ١٢,٧٦	٠,٣٨	– لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية .
المجمــــــــوع	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٤ ١٩٧ ٢٠١	٨٣٧,١١ ١١٠٧٨٢,٨٦ ١١١٦١٩,٩٣	٢٠٩,٢٧ ٥٦٢,٣٤	٠,٣٧	– لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية .

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد العشرة تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي .

وقد يرجع السبب في هذا إلى أن المؤهل الدراسي المطلوب للإلتحاق بالبنك ليس مؤهلاً علمياً عالياً ، بل يكتفى بالابتدائية والمتوسطة، وحالياً الثانوية، ويتضح في جدول رقم (٢) وصف أفراد العينه أن أكبر نسبة من موظفي البنوك هم من الفئة الثالثه حملة الثانوية ويمثلون (٥٨,٤ ٪)وباقي المؤهلات الأعلى والأقل جاءت نسبتها أقل، فيتضح من ذلك أن المؤهل العالي ليس ذو أهمية مقارنه بمتغير الخبرة فقد يكون الموظف صاحب المؤهل الدراسي المتوسط ، وأقل من المتوسط مشرفاً أو رئيساً على مجموعة من حملة المؤهلات العلمية العالية وتؤيد هذه النتيجة دراسة الوابلي (١٤١٣هـ) حيث توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير المؤهل التعليمي .

السؤال الرابع : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير السن؟

وللاجابة على هذا السؤال تم حساب الفروق عن طريق تحليل التباين أحادي الإتجاه . والجدول رقم (٨) يوضح النتائج .

جدول (٨)
الفروق في ضغوط العمل حسب متغير السن

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	اتجاه الفروق
١ - العبء الوظيفي .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ١٩٩ ٢٠١	٨,١٣ ١٦٦٨,٥٠ ١٦٧٦,٦٣	٤,٠٦ ٨,٣٨	,٤٨٥	- لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية .
٢ - تعارض الأدوار .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ١٩٩ ٢٠١	٧١,٠٨ ١٩٠,٠٨ ١٩٧٨,٩٨	٣٥,٥٤ ٩,٥٨	٣,٧	- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مجموعتي السن من ٢٥-٣٠، و٣٠ سنة فأكثر لصالح المجموعة الثانية .
٣ - عدم وضوح الأدوار	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ١٩٩ ٢٠١	٩٧,١١٧ ١٧٥٢,٧١ ١٨٤٩,٨	٤٨,٥٥ ٨,٨٠	٥,٥١	- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مجموعتي السن من ٢٥-٣٠، و٣٠ سنة فأكثر لصالح المجموعة الثانية .
٤ - الروتين الوظيفي .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ١٩٩ ٢٠١	١٠٦,٧١ ٢٣٦٥,٦٤ ٢٤٧٢,٣٥	٥٣,٣٥ ١١,٨٨	٤,٤٨	- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مجموعتي السن من ٢٥-٣٠، و٣٠ سنة فأكثر لصالح المجموعة الثانية .
٥ - عملية التقويم لإداء الموظف البنكي .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ١٩٩ ٢٠١	١٧٤,١٢ ٢١٥٥,٢٩ ٢٣٢٩,٤١	٨٧,٠٦ ١٠,٨٣	٨,٠٣٩	- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مجموعات السن أقل من ٢٥سنة ، ومن ٢٥-٣٠، و٣٠ سنة فأكثر لصالح المجموعة الثانية .
٦ - المردود المادي .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ١٩٩ ٢٠١	١٠,٩٤ ١٩٣٧,٩٧ ١٩٤٨,٩٢	٥,٤٧ ٩,٧٣	,٥٦٢	- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .

تابع جدول (٨)

الفروق في ضغوط العمل حسب متغير السن

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	اتجاه الفروق
٧ – الدعم الإداري .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ١٩٩ ٢٠١	٥٣,١٨١ ٢١١٠,٨٨ ٢١٦٤,٠٦	٢٦,٥٩ ١٠,٦٠	٢,٥٠	– لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
٨– عدم المشاركة في صنع قرارات العمل	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ١٩٩ ٢٠١	٢٧٠,١٣٦ ٢٩٣٨,٢٦ ٣٢٠٨,٣٩	١٣٥,٠٦ ١٤,٦٧	٩,١٤٨	– توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مجموعتي السن من ٢٥–٣٠، و٣٠ سنة فأكثر لصالح المجموعة الثانية .
٩ – بيئة العمل .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ١٩٩ ٢٠١	٨١,٣١ ٢٣٠٧,٦٣ ٢٣٨٨,٩٥	٤٠,٦٦ ١١,٥٩	٣,٥٠٦	– لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
١٠ – نوبات العمل .	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ١٩٩ ٢٠١	١٢٩,٠٦ ٢٤٠٥,٠٩ ٢٥٣٤,١٦	٦٤,٥٣ ١٢,٠٨	٥,٣٤٠	– توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مجموعتي السن من ٢٥–٣٠، و٣٠ سنة فأكثر لصالح المجموعة الثانية .
المجمـــــوع	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	٢ ١٩٩ ٢٠١	٧٣٥٦,٧٢ ١٠٤٢٦٣,٢ ١١١٦١٩,٩٣	٣٦٧٨,٣٦ ٥٢٣,٩٣	٧,٠٢	– توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مجموعتي السن من ٢٥–٣٠، و٣٠ سنة فأكثر لصالح المجموعة الثانية .

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل في بُعد العبء الوظيفي تبعًا لمتغير السن وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن التعود على العمل وازدياد نضوج الموظف يجعله مدركاً إدراكاً تاماً لعمله ، ومن خلال هذه النتيجة يمكن أن نستنتج أنه توجد علاقة عكسية بين السن والعبء الوظيفي فكلما زاد السن نقص العبء الوظيفي والعكس .

ومن خلال الرجوع إلى جدول النسب المئوية بحسب البيانات الأولية « وصف العينة » جدول رقم (٢) يتضح أن أكبر نسبة مئوية من موظفي البنوك هم الفئة الثانية من تترواح أعمارهم مابين (٣٠) عاماً بنسبة (٤٧,٥) وبعد ذلك الفئة الثالثه (٣٠) عام فأكثر بنسبة (٤٠,٦ ٪) أي أن أكثر من ثلاث أرباع العينة هم أشخاص ناضجون.

وهذه النتيجة تتفق مع ماتوصلت إليه دراسة الوابلي (١٤١٣هـ) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير السن .

كذلك يتضح أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل في بُعد تعارض الأدوار تبعًا لمتغير السن، ولمعرفة مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه، وأشارت النتائج إلى أن الفروق في صالح مجموعة (٣٠) عام فأكثر بمتوسط (١٣,٧١) على مجموعة (٢٥ - ٣٠) عام بمتوسط (١٢,٥٥) ، وقد يرجع هذا إلى أن الموظف كلما زاد عمره كلما زاد الصراع بين الأدوار المختلفة والمتعددة التي يقوم بها خلال حياته العملية .

كذلك اظهرت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد وضوح الأدوار تبعًا لمتغير السن، ولمعرفة مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه، وأشارت النتائج إلى أن الفروق في صالح مجموعة (٣٠) عام فأكثر بمتوسط (١٤,٦٢) على مجموعة (٢٥ - ٣٠) عام بمتوسط (١٣,٢٦) ، ويرى الباحث أن السبب في هذا قد يرجع إلى عدم توافر المعلومات الواضحة والملائمة لدى الموظف عن العمل المطلوب منه وقد يرجع السبب كذلك إلى أن الموظف كلما زاد عمله قل تقبله للأدوار التي تسند إليه خصوصاً بعد استحداث وظائف جديدة وأساليب تكنولوجية جديدة يصعب على الموظف إدراكها بسرعة وسهولة .

كذلك يتضح لنا أنه توجد فروق دالة إحصائياً في بُعد الروتين الوظيفي تبعًا لمتغير السن، ولمعرفة مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه، وأشارت النتائج إلى أن الفروق في صالح مجموعة (٣٠) عام فأكثر بمتوسط (١١,٣٥)على مجموعة (٢٥-٣٠) عام بمتوسط (٩,٨٩)، وقد يرجع هذا بسبب كثرة التعقيدات والإجراءات والمعاملات الورقيه التي يقوم بها الموظفون وهذه الإجراءات قد تكون أكثر

تعقيداً مما كان يمارسه الموظفون القدماء سابقاً وبسبب زيادة العملاء في البنوك فزيادة العملاء تعنى زيادة التعاملات الورقية .

كذلك أوضحت النتائج انه توجد فروق دالة إحصائياً في بُعد عملية التقويم لأداء الموظف البنكي تبعًا لمتغير السن، ولمعرفة مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه، وأشارت النتائج إلى أن الفروق في صالح مجموعة (٣٠) عام فأكثر بمتوسط (١٣,٤٦) على مجموعتي أقل من (٢٥) عام بمتوسط (١١,٤٥)و (٢٥ - ٣٠) عام بمتوسط (١١,٦٠) ، وقد يرجع هذا بسبب عدم وضوح طريقة التقويم لأداء الموظف البنكى سواء كان ذلك بسبب التحيز الشخصي أو التأثر بتصرفات الأفراد قبل فترة التقويم مباشرة وقد يكون السبب إستخدام أساليب طويلة ومعقدة لتقويم الأداء.

واظهرت النتائج أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في بُعد المردود المادي تبعًا لمتغير السن، وقد يرجع هذا إلى ان الموظف في البنك لديه حوافز مالية غير الراتب الشهري وتصرف كبدلات مالية مثل بدل السكن وبدل خطورة عمل ورواتب موسمية كأشهر رمضان والحج وغير ذلك وبعض البنوك تصرف الحوافز المادية لأحسن موظف ، أحسن مدير فرع ، وأحسن فرع .

وأوضحت النتائج أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد الدعم الإداري تبعً لمتغير السن، وقد يرجع إلى تقدير الإدارات العليا للبنوك لموظفيها فالإدارة العليا تعمل مافي وسعها لكسب أكبر عدد من العملاء فبالتالى لا تبخل على موظفيها بالدعم بغض النظر عن السن .

كذلك أوضحت النتائج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد عدم المشاركة في صنع قرارات العمل تبعًا لمتغير السن، ولمعرفة مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه، وأشارت النتائج إلى أن الفروق في صالح مجموعة (٣٠) عام فأكثر بمتوسط (١٣,٠٦) على مجموعة (٢٥ - ٣٠) عام بمتوسط (١٢,١٢)، وقد يرجع هذا إلى أنه مع التقدم التكنولوجي يجعل هناك نوع من التعارض والتضارب بين ماتعود عليه الموظفون كبار السن وبعض القوانين والنظم والقرارات الإدارية وحينما يحدث هذا التعارض يشعر الموظف ان السبب في ذلك هو عدم مشاركتهم في صنع

قرارات العمل خصوصاً اذا كانت هذه القرارات خاطئة ، فمن المعروف انه كلما زادت الآراء كان القرار أقرب إلى الصواب وكلما اشتركت الجماعة في القرار كانت أقدر على فهم هدفه وكانت أكثر تأييداً له وتحمساً لتنفيذه وعندما يشارك أكثر من شخص في القرار يعني ذلك ان هناك بدائل عديدة ومقترحات عديدة يمكن اللجوء إليها خصوصاً عندما يستفاد من الموظفين كبار السن وذوي الخبرة العالية .

كذلك اظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد بيئة العمل تبعًا لمتغير السن، وقد يرجع هذا إلى أن بيئة العمل قد تسبب ضغوطاً للموظف اذا لم تُراعى هذه الظروف البيئية وتستغل الإستغلال الجيد ، والموظف البنكي شخص ناضج ولهذا فهو يستطيع التكيف مع أي بيئة عمل علماً بأن البنوك بجميع فروعها توفر جميع احتياجات الموظفين من اثاث مريح ، وإضاءة جيدة ، كذلك فالبنوك عند تحسين بيئة عملها تكسب الموظف واقصى اداء له وبالتالي ستكسب العميل .

كذلك اظهرت النتائج أنه توجد فروق دالة إحصائياً في بُعد نوبات العمل تبعًا لمتغير السن، ولمعرفة مصدر التباين قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه، وأشارت النتائج إلى أن الفروق في صالح مجموعة (٣٠) عام فأكثر بمتوسط (١١,٣٣) على مجموعة (٢٥ - ٣٠) عام بمتوسط (٩,٧٠) ، وقد يرجع هذا بسبب ان الموظف كلما كبر في السن زادت التزاماته الحياتية وكذلك كلما زاد سنه قل نشاطه مما يؤدي إلى شعوره بالضغط تجاه نوبات العمل خصوصاً اذا ماتعارضت هذه النوبات مع المصالح الشخصية والأسرية والاجتماعية للموظف .

واظهرت النتائج أنه توجد فروق دالة احصائياً بين ضغوط العمل ومتغير السن لصالح مجموعة (٣٠) سنة فأكثر بمتوسط (١٢٧,٩٠) على مجموعة من تتراوح اعمارهم مابين (٢٥-٣٠) عام بمتوسط (١١٥,٧٠) ، وقد يرجع هذا إلى وجود علاقة طردية بين السن والضغوط ، فكلما زاد السن زادت الضغوط وزادت مسئوليات العمل ومتطلباته .

وهذه النتيجة لم تؤيدها دراسة الوابلي (١٤١٣هـ) وقد يرجع السبب إلى إختلاف العينة بين الدراستين واختلاف اجراءات الدراسة.

السؤال الخامس: هل توجد فروق دالة إحصائياً في ضغوط العمل بين السعوديين وغير السعوديين؟ وللاجابة على هذا السؤال تم حساب قيمة (ت) والمتوسط والإنحراف المعياري والجدول رقم (٩) يوضح النتائج .

جدول (٩)

الفروق في ضغوط العمل بين السعوديين وغير السعوديين

الأبعـــــاد	السعوديين ن =١٧٢		غير السعوديين ن = ٣٠		درجة الحرية	قيمة (ت)	إتجاه الفروق
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
١ - العبء الوظيفي .	١١,٨١	٢,٨٨	١٢,٢٠	٢,٩٤	٢٠٠	١,٦٧	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
٢ - تعارض الادوار .	١٢,٨٧	٣,٠٨	١٣,٧٦	٣,٤٠	٢٠٠	١,٤٤	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
٣ - عدم وضوح الادوار	١٣,٦٧	٣,٠٣	١٤,٤٣	٢,٩٩	٢٠٠	١,٢٧	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
٤ - الروتين الوظيفي	١٠,٢٤	٣,٣٦	١١,٨٠	٤,٠٢	٢٠٠	٢,٢٦	توجد فروق ذات دلالة احصائية لصالح غير السعوديين .
٥ - عملية التقويم لاداء الموظف البنكي .	١٢,١٩	٣,٣٥	١٣,٢٠	٣,٦٠	٢٠٠	١,٥٠	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
٦ - المردود المادي .	١٠,٢٣	٣,٠٧	٩,٨٣	٣,٣٥	٢٠٠	٠,٦٥٠	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
٧ - الدعم الاداري .	١٣,١٥	٣,٣٢	١٤,٢	٢,٩	٢٠٠	١,٧٢	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
٨ - عدم المشاركة في صنع قرارات العمل .	١١,٨٠	٣,٩٨	١١,٦٣	٤,١١	٢٠٠	٠,٢٢	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
٩ - بيئة العمل .	١٣,٢٢	٣,٤٥	١٣,٨٠	٣,٤٣	٢٠٠	٠,٨٥	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
١٠ - نوبات العمل .	١٠,٣٦	٣,٤	١١,٥٦	٤,٢٢	٢٠٠	١,٧٣	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
المجمـــــوع	١١٩,٥٧	٢٣,١٢	١٢٦,٥	٢٥,٥٧	٢٠٠	١,٤٩	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .

* جميع الأبعاد دالة عند مستوى ٠,٠٥

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين السعوديين وغير السعوديين في بُعد العبء الوظيفي وقد تعتبر الزيادة في اعباء العمل مصدراً هاماً للضغط النفسى على جميع الأفراد العاملين وذلك لأن الاعباء واحدة بالنسبة للسعوديين وغيرهم .

كذلك اظهرت النتائج أنه لا توجد فروق دالة احصائياً بين السعوديين وغير السعوديين في بُعد تعارض الأدوار ويرى الباحث ان السبب في عدم وجود دلالة احصائية هو عدم وجود صراع بين متطلبات الدور ومبادئ وعادات الإدارى او عدم وجود صراع بين متطلبات العمل ومتطلبات الأسرة وتعارض الأدوار يصل إلى مرحلة الضغط بحسب طبيعة الموظف ، والموقف الذي يحدث فيه الصراع وعلى شخصية الموظف ومقدرته على التكيف مع الموقف وبالتالى لا تؤثر الجنسية على هذا البُعد أو تتأثر به .

كذلك اظهرت النتائج انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين السعوديين وغير السعوديين في بُعد عدم وضوح الأدوار ، وقد يرجع السبب في ذلك إلى توفر المعلومات الواضحة والملائمة لدى الفرد عن الدور المطلوب منه ، ووضوح كيفية القيام به وهذه المعلومات متوفرة على شكل كتاب يوضح دور كل موظف وماله وماعليه مهما كانت جنسيته .

واظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية بين السعوديين وغير السعوديين في بُعد الروتين الوظيفي لصالح غير السعوديين ويرى الباحث ان السبب في ذلك قد يعود إلى زيادة الإعتماد على الموظفين غير السعوديين في القيام بالأعمال .

واوضحت النتائج كذلك أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين السعوديين وغير السعوديين في بُعد عملية التقويم لأداء الموظف البنكي ، وقد يرجع هذا إلى المساواة في تقويم الأداء وعدم التحيز لجنسية معينة دون أخرى ، فالإدارة الناجحة هى التي

تجعل من عملية التقويم طريقة لخلق روح التنافس الشريف بين العاملين ، وزيادة الحماس لديهم للعمل بكفاءة ونشاط .

كذلك اظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين السعوديين وغير السعوديين في بُعد المردود المادي وقد يرجع هذا إلى تناسب الأجور للموظفين ، فالموظف يعرف ماسيجنيه مادياً من عمله قبل الإلتحاق به وكذلك وجود البدلات المادية التي تقدم لموظفي البنك مهما كانت جنسياتهم فلهذا لا يؤثر بعد المردود المادى او يتأثر بالجنسية وخصوصاً إذا إستطاع الموظف أن يوفق بين دخله الشهرى من جهة وحاجته وحاجة عائلته من جهة أخرى .

كما اظهرت النتائج أنه لا توجد فروق دالة احصائياً بين السعوديين وغير السعوديين في بُعد الدعم الإدارى فجميع الإدارات في البنوك تسعى جاهدة لرفع الكفاءة الإنتاجية لموظفيها ، فهى تدعم وتشجع الموظف المنتج الذي يؤدي عمله على أكمل وجه فالهدف الأساسي لأى بنك هو الربح ، فالبنك لا يهمه الجنسية بقدر مايهمه الأداء المتوقع من الموظف فعند اجراء عملية التقويم لأداء الموظف البنكي لا تفرق الادارة بين جنسية وأخرى ـ وهذا الذي يجب أن يكون ـ فالإدارة تهتم بجودة وجدية العمل مهما كانت جنسية الموظف الذى يقوم بهذا العمل .

واظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين السعوديين وغير السعوديين في بُعد عدم المشاركة في صنع قرارات العمل؛ ويرى الباحث ان السبب في ذلك يرجع إلى ان قرارات العمل واسلوب وسياسة البنك التنظيمية عندما وضعت لم يوضع لجنسية معينة دون أخرى ، وأن الإدارة عندما تتخذ قراراً سواءاً اشركت الموظفين ـ بجميع جنسياتهم ـ أم لم تشركهم لا يكون للجنسية أي تأثير، وقد تستنير الإدارة بأراء بعض الموظفين ، خصوصاً ذوي الخبرة العالية من أى جنسية كانت ، وقد

يكون للمديرين دور كبير في اتخاذ القرار ، ولكن المشاركة في صنع القرار تتيح فرصة للدقة والعدالة في إتخاذ القرار بغض النظر عن الجنسية ، المهم المصلحة العامة .

وأوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين السعوديين وغير السعوديين في بُعد بيئة العمل ويرى الباحث ان الموظفين بمجرد وجودهم في مكان عمل مشترك بينهم يجعلهم يتكيفون مع زملائهم مهما كانت جنسياتهم ونظراً للرفاهية الموجودة حالياً لموظفي البنوك من اثاث ممتاز وتقنيه عاليه ، هاتف ، فاكس، حاسب آلى ..) كلها وسائل تجعل اداء الموظف عالي وبالتالي تجعل بيئة العمل بيئة منتجة.

واظهرت النتائج أنه لا توجد فروق دالة احصائياً بين السعوديين وغير السعوديين في بُعد نوبات العمل وقد يرجع هذا إلى ان العمل في نوبتين ـ كما هو دوام البنوك ـ أقل مشاكل من العمل في أكثر من نوبة وخصوصاً ان عدد ساعات العمل الرسمية في النوبتين لا تتجاوز (٦) ساعات وهو أقل من المعدل الرسمي للوظائف الأخرى إلا في بعض الأحيان عند وجود جرد أو عجز أو غير ذلك ، ونوبات العمل محددة وواضحة مما تجعل الموظف يتكيف هو واسرته معها ويرتب حياته مع هذا النظام فلا دخل للجنسية في هذا المجال .

ونجد في المجموع النهائي انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير الجنسية وهذه النتيجة لا تتفق مع الفرضية التي وضعها الباحث وقد يكون السبب في ذلك تشابه القدرة على العطاء بين الموظفين فهم يعملون في نفس الجو والبيئة ويقيمون في نفس الظروف المحيطة بهم فيتأثروا ويأثروا بها فمتطلبات العمل لها مواصفات ومؤهلات خاصة لمن اراد القيام بالعمل على الوجه المطلوب .

السؤال السادس : هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في ضغوط العمل بين المتزوجين وغير المتزوجين ؟

وللاجابة على هذا السؤال تم حساب قيمة (ت) والمتوسطات والإنحرافات المعياريه ـ الجدول رقم (١٠) يوضح النتائج .

جدول (١٠)

الفروق في ضغوط العمل بين المتزوجين وغير المتزوجين

الأبعاد	غير متزوج ن = ٤٩		متزوج ن = ١٥٣		درجة الحرية	قيمة (ت)	إتجاه الفروق
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
١ - العبء الوظيفي .	١١,٢٨	٢,٨٥	١٢,٠٥	٢,٨٨	٢٠٠	-١,٦٤ *	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
٢ - تعارض الادوار .	١٢,٠٦٠	٣,٢٢	١٣,٣٠	٣,٠٥	٢٠٠	-٢,٤٥ *	توجد فروق ذات دلالة احصائية لصالح المتزوجين .
٣ - عدم وضوح الادوار	١٣,٠	٣,٢٠	١٤,٠٣	٢,٩٤	٢٠٠	-٢,١٠ *	توجد فروق ذات دلالة احصائية لصالح المتزوجين .
٤ - الروتين الوظيفي	٩,٧٣	٣,١٤	١٠,٧١	٣,٥٩	٢٠٠	-١,٧١ *	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
٥ - عملية التقويم لاداء الموظف البنكي .	١١,٢٠	٣,٢٧	١٢,٧٠	٣,٣٧	٢٠٠	-٢,٧٣ **	توجد فروق ذات دلالة احصائية لصالح المتزوجين .
٦ - المردود المادي .	٩,٨١	٢,٨٦	١٠,٢٨	٣,١٩	٢٠٠	-٠,٩٢ *	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
٧ - الدعم الاداري .	١٣,١٨	٣,٣٣	١٣,٣٦	٣,٢	٢٠٠	-٠,٣٤ *	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
٨ - عدم المشاركة في صنع قرارات العمل .	١١,١٠	٤,١٥	١٢,٠٠	٣,٩٣	٢٠٠	-١,٣٧ *	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
٩ - بيئة العمل .	١٢,٠٠	٣,٦٧	١٣,٧٢	٣,٢٧	٢٠٠	-٣,١١ **	توجد فروق ذات دلالة احصائية لصالح المتزوجين .
١٠ - نوبات العمل .	٩,٦٩	٢,٧٤	١٠,٨١	٣,٧٤	٢٠٠	-١,٩٣ *	لا توجد فروق ذات دلالة احصائية .
المجموع	١١٣,٠٨	٢١,٣٧	١٢٣,٠١	٢٣,٧٨	٢٠٠	-٢,٦٠ **	توجد فروق ذات دلالة احصائية لصالح المتزوجين .

* دالة عند مستوى (٠,٠٥)

** دالة عند مستوى (٠,٠١)

اظهرت النتائج في الجدول السابق أنه لا توجد فروق دالة احصائياً بين المتزوجين وغير المتزوجين في بعد العبء الوظيفي وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن الموظف المتزوج والأعزب استطاعا ان يؤديا العمل في الوقت المطلوب . ومن خلال النتائج السابقة نجد ان العبء الوظيفي له نفس التأثير على عينة الدراسة من الفئتين بالرغم من وجود فروق غير دالة احصائياً في ضغوط العمل لكلا الفئتين المتزوجين وغير المتزوجين ، ومن خلال مقارنة المتوسطات لكلا الفئتين نجد أن فئة المتزوجين أكثر عُرضه للشعور بالعبء الوظيفي من فئة غير المتزوجين لكن هذا الشعور لم يصل إلى مرحلة الدلالة الاحصائية.

كما اظهرت النتائج انه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المتزوجين وغير المتزوجين في بُعد تعارض الأدوار لصالح المجموعه الثانية (المتزوجون) ويرى الباحث أن السبب في ذلك هو الصراع الذى ينشئ بين تعدد الأدوار فالموظف المتزوج لديه عدة ادوار يقوم بها في العمل وخارج العمل وعندما تتعارض هذه الأدوار تؤدي به إلى الضغط النفسي وقد تتعارض مطالب الحياة الخاصة بالموظف المتزوج مع مطالب العمل فهو اكثر عرضة من الموظف الأعزب لضغوط العمل .

كذلك اظهرت النتائج انه توجد فروق دالة احصائياً بين المتزوجين وغير المتزوجين في بُعد عدم وضوح الأدوار لصالح المجموعه الثانية (المتزوجون) وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن الدور المطلوب القيام به يكون متعارضاً مع ماتطلبه المؤسسة من الموظف أو مايطلبه الوضع العائلي ، والإجتماعي للموظف المتزوج وهذا يزيد من الضغوط لديه فهو لا يعرف كيفية التأقلم مع هذا الغموض في حين أن الموظف غير المتزوج عليه التأقلم والتكيف مع أي وضع حيث أن معدل الوضوح او الغموض في الدور مرتبطاً ارتباطاً مباشراً بالرضا في العمل ولكنها ترتبط ارتباطاً عكسياً بضغط العمل أي أن ارتفاع نسبة الوضوح في الدور الإدراي يؤدي إلى تقلص الشعور بضغط العمل .

واظهرت النتائج أيضاً عدم وجود فروق دالة احصائياً بين المتزوجين وغير المتزوجين في بُعد الروتين الوظيفي ويرى الباحث أن الروتين الوظيفي في أي بنك

يكون له نفس التأثير على الموظفين سواءً كانوا متزوجين أو غير متزوجين .

كذلك اظهرت النتائج انه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المتزوجين وغير المتزوجين في بُعد عملية التقويم لأداء الموظف لصالح المجموعة الثانية (المتزوجون) ويرى الباحث أن السبب يرجع إلى الخوف من التقييم السلبي وفقدان الوظيفة لارتباطه بأسرة يرعاها ويفترض منه تلبية حاجاتها ومتطلباتها ، فالتقييم مهم بالنسبة لهم أكثر من غير المتزوجين ، والمسؤوليات المختلفة قد لا تؤخذ بعين الإعتبار عند التقويم الإداري فنجد استمارة معدة مسبقاً يتم وضع الإشارات والدرجات عليها بغض النظر عن الظروف الخاصة للموظف خصوصاً المتزوج منهم وهذا مايجعلهم أكثر عرضة من غيرهم للضغوط النفسية .

كما اظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المتزوجين وغير المتزوجين في بُعد المردود المادي وقد يرجع ذلك إلى ارتفاع الرواتب في البنوك ، والتي من خلالها يستطيع المتزوجون إشباع حاجاتهم ومتطلبات اسرهم ، علماً بأن المردود المادي في البنوك أفضل من المؤسسات الأخرى غير البنكية.

كذلك اوضحت النتائج أنه لا توجد فروق دالة احصائياً تبعاً لمتغير الحالة الإجتماعية في بُعد الدعم الإداري ويرى الباحث ان السبب في ذلك قد يرجع إلى أن الإدارة في دعمها ومساندتها للموظفين لا تأخذ في الإعتبار حالة الشخص الإجتماعية في حين أنه ينبغي مراعاة ذلك وفقاً لظروفه الإجتماعية والأسرية .

واظهرت النتائج أنه لا توجد فروق دالة احصائياً بين المتزوجين وغير المتزوجين في بعد عدم المشاركة في صنع قرارات العمل ويرى الباحث ان قرارات العمل عندما توضع تكون لمصلحة العمل ، وعند وضع هذه القرارات للعمل قد تستعين بموظفيها أو مجموعة منهم وقد لا تستعين بهم في صنع هذا القرارات، ولكن حتى إذا تمت الإستعانة بهم فان الحالة الإجتماعية للموظف لا تكون سبب في اشراكه في وضع قرارات العمل أو عدمه . فالمعلومات التي لدى المدير عن موضوع القرار قد تكون غير كافية أو غير دقيقة أو محرفة وبالمشاركة من الموظفين أنفسهم تعزز

الثقة بالمعلومات او تصحيحها وينعكس ذلك على نوعية القرار وفعاليته .

كذلك اظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المتزوجين وغير المتزوجين في بُعد بيئة العمل لصالح المجموعة الثانية (المتزوجون) ويرى الباحث أن السبب في ذلك قد يرجع إلى أن الموظف المتزوج يعاني من ضغوط خارج نطاق بيئة العمل مصدرها الأسرة، العلاقات الإجتماعية ، والظروف الصحية، الظروف الإقتصادية وعندما تكون بيئة العمل غير مناسبة بسبب وجود عوائق تعيق الموظف عن الإنتاج كالضوضاء، والإزدحام، ومخاطر العمل يكون الموظف في قمة الإجهاد النفسي مما قد يؤدي إلى شعوره بالتعب الدائم، والملل والإرهاق ، والتمارض، والتغيب .

وأظهرت النتائج ايضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المتزوجين وغير المتزوجين في بُعد نوبات العمل ويرى الباحث ان الموظف متزوجاً كان أو غير متزوج قد كَيف نفسه مع هذه النوبات خصوصاً ان عدد ساعات العمل التي يعمل بها الموظف كما ذكر سابقاً لا تتجاوز (٦) ساعات يومياً .

واظهرت النتائج أيضاً أنه توجد فروق دالة احصائياً في ضغوط العمل بين المتزوجين وغير المتزوجين لصالح المجموعة الثانية (المتزوجون) ، وقد يرجع هذا إلى ان الشخص المتزوج ، بالإضافة الى الضغوط التي يواجهها في عمله ، هناك أيضاً الضغوط الخاصه به ، والتي تأتي في مقدمتها مشاكل الأسرة ومتطلبات الحياة بصفة عامة ؛ وهذا لا يعني أن الموظف الأعزب لا يعاني من ضغوط ، بل لديه ضغوط ومشاكل ، لكن غالباً ماتكون هذه الهموم شخصية

واختلفت هذه النتيجة مع ماتوصلت إليه ليلى عبدالحافظ (١٩٩٣ م) حيث توصلت إلى أن الفئات الأكثر تعرضاً للضغوط هن المعلمات غير المتزوجات وقد يرجع هذا إلى اختلاف جنس العينة واختلاف المقياس . وقد يكون السبب في ذلك هو مخاوف المعلمات غير المتزوجات الشخصية والتي على رأسها الخوف من العنوسة وكذلك لم تتفق هذه النتيجة مع ماتوصل اليه الوابلي (١٤١٣هـ) حيث توصل إلى عدم وجود فروق دالة احصائياً تبعاً لمتغيرات عديدة منها الحالة الإجتماعية .

السؤال السابع:ماهي الآثار النفسية المرتبطة بالضغوط الأكثر شيوعاً لدى العاملين في البنوك؟

وللاجابة على هذا السؤال تم حساب التكرارات والنسب المئوية ، الجدول رقم (١١) يوضح النتائج .

جدول (١١)

ترتيب الاثار الناتجة عن ضغوط العمل مرتبة تنازلياً

العبارة بعد الترتيب	ك	٪	رقم العبارة قبل الترتيب
١ – الشعور بالاحباط وعدم الارتياح النفسي	١٠٦	٪٥٢,٥	١
٢ – الشعور بعدم الأمن والأمان الوظيفي	١٠٠	٪٤٩,٥	١٠
٣ – الشعور بالالأم الجسدية والصداع والإرهاق	١٠٠	٪٤٩,٥	١١
٤ – الشعور بالملل في وقت الدوام الرسمي	٩٢	٪٤٥,٥	٢
٥ – اشعر أن هذا العمل لايحقق طموحاتي	٨٧	٪٤٣,١	٢٠
٦ – اشعر بالندم لعملي في هذا البنك .	٨٦	٪٤٢,٦	٢١
٧ – قلة أو إنخفاض الدافعية للعمل	٨١	٪٤٠,١	٩
٨ – الشعور بالظلم والاضطهاد	٧٨	٪٣٨,٦	١٥
٩ – عدم الرضا عن العمل	٧٧	٪٣٨,١	٨
١٠– عدم المرونة في التعامل مع العملاء	٦٣	٪٣١,٢	٦
١١– فقدان الاهتمام بالعمل نفسه	٦١	٪٣٠,٢	١٤
١٢– انخفاض مستوى أدائي في العمل	٥٧	٪٢٨,٢	٥
١٣– الشعور بالغضب والانفعال وعدم ضبط النفس	٥٧	٪٢٨,٢	١٣
١٤– عدم القدرة على التركيز في العمل	٥٣	٪٢٦,٢	٧
١٥– عدم الوفاء بالتزامات العمل	٤٨	٪٢٣,٨	٣
١٦– التغيب غير المبرر عن العمل	٤٣	٪٢١,٣	٤
١٧– شعوري بالسرحان أثناء تأدية العمل	٤١	٪٢٠,٣	١٨
١٨– التأخر الدائم عن الدوام بشكل ملحوظ	٣٩	٪١٩,٣	١٧
١٩– الشعور بالفشل والإخفاق	٣٨	٪١٨,٨	١٩
٢٠– الشعور بالعجز عن اداء عملي	٣١	٪١٥,٣	١٦
٢١– الخروج دون استئذان أثناء الدوام الرسمي	٣٠	٪١٤,٩	١٢

يتضح من الجدول السابق ان أشد أثر يعانى منه موظفوا البنوك هو بُعد الشعور بالإحباط وعدم الإرتياح النفسي بنسبة (٥٢,٥ ٪) أي أكثر من نصف العينه تشعر بهذا الشعور . وقد ترجع هذه النتيجه إلى عدة اسباب منها الإدارة التسلطية فالإدارة التسلطية والرئيس غير المتعاون من أهم العوامل المؤدية إلى شعور الموظف بالضغط النفسى في العمل وتتفق هذه النتيجة مع ماتوصلت اليه بلشام، مارثا (Balshem , Martha, 1988) وكذلك قد يؤدي إلى الشعور بالإحباط : العبء الوظيفي ، وتعارض الأدوار ، وهذا الإحتمال يتفق مع ماتوصل إليـه كل من : ايواتا (Iwata, 1992) وحسني ومحمود (١٩٩٣ م).

كذلك من ضمن العوامل والأسباب التي تؤدي إلى الشعور بالإحباط وعدم الإرتياح النفسي عملية التقويم لموظف البنك لعدم وجود مقاييس علمية موضوعية خالية من المحسوبية .

وكذلك من الأسباب التي قد تؤدى إلى الشعور بالإحباط وعدم الإرتياح النفسي عدم وجود فرصة للترقية ، وهذا الإحتمال يتمشى مع ماتوصل إليه ترناج (Turnage , 1992)

ويقول محمد (١٤١٣هـ) :

« أن المستويات العالية من الضغط عادة مايصاحبها الإحباط، والقلق، والغضب، والإكتئاب، والتوتر، والإنفعال، والشعور بالملل، وقلة الأهمية والدافعية، وهذه الحالات تؤدي إلى تغيرات في المزاج النفسي والعاطفي للفرد، وضعف القدرة على التركيز في العمل واتخاذ القرارات وعدم الرضا » . (ص ٨٦)

وجاء ثانيا في الآثار الأشد ضغطاً على الموظفين الشعور بعدم الأمن والأمان الوظيفي بنسبة (٤٩,٥ ٪) ويرى الباحث ان السبب في ذلك يرجع إلى بدء استخدام الحاسب الآلى بشكل اوسع والخوف من فقد المنصب والسلطة أو ترك الزملاء والشعور بالوحدة مما يؤدي إلى شعور الموظفين بالضغط النفسي ، وقد توصل الباحث

عن طريق سؤال عدد من موظفي البنوك ان الموظف في البنك يجب ان يعمل عمل ثلاث اشخاص، والسبب وجود عدد كبير من الموظفين في فروع البنوك ما يجعلهم أكثر شعوراً بالضغط ، ويزداد شعورهم بعدم الأمن والأمان الوظيفي ، فهو أمام خيارين، إما أن تنهي خدماته أو أن يقوم بدور أكثر من موظف .

وبالرجوع إلى جدول رقم (١١) نجد ان ترتيب الآثار الناتجة عن ضغوط العمل قد تغير ترتيبها بعد تطبيق الدراسة عن قبل التطبيق .

وكذلك يتضح من الجدول السابق رقم (١١) ان الآثار الخمس الأشد ضغوطاً على موظفي البنوك هي :

١ ـ الشعور بالإحباط وعدم الإرتياح النفسي بنسبة (٥٢,٥ ٪) وقد اوضح الباحث السبب في ذلك مسبقاً .

٢ ـ الشعور بعدم الأمن والأمان الوظيفيبنسبة (٤٩,٥ ٪) وقد اوضح الباحث السبب في ذلك مسبقاً .

٣ ـ الشعور بالألام الجسدية والصداع والإرهاق بنسبة (٤٩,٥ ٪) يعتبر هذا الأثر من نتائج الضغوط على الفرد وهي من النتائج الفسيولوجيه « الجسمية » فلقد اظهرت البحوث الطبية أن أكثر من (٥ ٪) من الأمراض يرتبط أ صلاً بالضغط ومن بين هذه الأمراض الأزمات القلبية، إرتفاع ضغط الدم وقرحة المعدة ، والقولون العصبي ، سكر الدم ، والربو ، والصداع النصفي، وآلام الظهر وإلتهاب المفاصل ويطلق البعض على هذه الأمراض أمراض التكيف لأنها لا تنشأ عن طريق عدوى أو ميكروب (محمد ١٩٩٢م) .

ويرى عسكر وآخرون (١٩٨٦م) : « أن السبب قد يكون أيضاً في ان الموظفين عموماً يبدأون حياتهم العملية في التعرف على مهنتهم وعلى مدى مايمكن ان يساهموا في تحقيق اهدافهم وأهداف المؤسسة التي

يعملون بها . ولكن سرعان مايتوصلون إلى قرارات جديدة في ضوء التجربة ، وفي ضوء مايتعرضون له من ضغوط تؤثر على مستوى دافعيتهم في العمل ، وتنعكس هذه القرارات في اشكال شتى من اهمها ماظهر على شكل امراض جسمية » (ص : ٣٧) .

وهذا ماتوصل إليه الباحث من معاناة موظفي البنوك من الأمراض الجسمية .

٤ ـ الشعور بالملل في وقت الدوام الرسمي وهذا الأثر يتضح عندما تتعارض الأدوار ويصبح الدور الذى يقوم به روتينى جامد لا تغير فيه مما يؤدي إلى الشعور بالملل وانتظار انتهاء وقت الدوام بفارغ الصبر ، كذلك عدم توفر الجو الأسري التعاوني في العمل من اسباب شعور الموظف بالملل والضغط النفسي .

٥ ـ الشعور بعدم تحقيق العمل لطموحات الموظف . من خلال الدراسة الحالية لمفهوم الضغط اتضح ان الضغط يمكن ان يؤدي إلى خلل وظيفي لدى كل من الفرد والمنظمة ، فزيادة الضغط تؤثر بشكل قوي على اداء كثير من الموظفين، والموظفون تختلف سماتهم الشخصية فمنهم من يستطيع التكيف مع هذه الضغوط ومنهم من لا يستطيع ولكنه لا يجد مناصاً من الاستمرار في هذا العمل سواءاً لأسباب اجتماعية ، اقتصادية ، أسرية بالرغم من الشعور بأن هذا العمل لا يحقق طموحاته الشخصية ، فالموظف في هذه الحالة غير راضي عن العمل فالرضى عن العمل والرضى عن الحياة تعتمد على مدى التلائم الذى يجده الفرد للتعبير عن قدراته وميوله وسماته الشخصية وقيمة فإذا فقد الموظف القدرة على اشباع هذا القدرات والميول فمن الصعب ان يرضى عن عمله وبالتالى لن يحقق هذا العمل طموحاته .

خلاصة نتائج الدراسة والتوصيات والبحوث المقترحة :

مما سبق نجد ان متغير الخبرة والسن والحالة الإجتماعية هي المتغيرات الدالة احصائياً في الدراسة ، أما متغيري المؤهل الدراسي والجنسية لم يصلا إلى مستوى الدلالة الإحصائية .

ومما سبق يتضح أيضًا أن موظفي البنوك يعانون من ضغوط نفسية بدرجة فوق المتوسط تبعاً لمتغيرات الخبرة ، والسن ، والحالة الإجتماعية ويشعرون بضغوط نفسية دون المتوسط تبعاً لمتغير الجنسية .كما اظهرت النتائج أنهـم لا يعانون من ضغوط نفسـية تبعـاً لمتغير المؤهل التعليمي .

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على درجة الضغوط النفسية التي يعاني منها موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة ، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

١ ـ ان الابعاد الخمسة التالية :

أ ـ عدم وضوح الأدوار .

ب ـ الدعم الإدارى .

جـ ـ بيئة العمل .

د – تعارض الأدوار .

هـ ـ عملية التقويم لاداء الموظف البنكي

كانت هي الأشد ضغوطاً على موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة .

٢ ـ توجد فروق ذات دلالة احصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير الخبرة لصالح مجموعة (١٠) سنوات فأكثر على باقي المجموعات .

٣ ـ لا توجد فروق دالة إحصائياً في ضغوط العمل تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي .

٤ ـ توجد فروق ذات دلالة احصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير السن لصالح مجموعة (٣٠) سنة فأكثر على مجموعة (٢٥ ـ ٣٠) سنة .

٥ ـ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير الجنسية .

٦ ـ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير الحالة الإجتماعية لصالح المتزوجين .

٧ ـ أن اشد خمس آثار ناتجة عن الضغوط كانت على النحو التالي :

أ ـ الشعور بالإحباط وعدم الإرتياح النفسي .

ب ـ الشعور بعدم الأمن والأمان الوظيفي .

جـ ـ الشعور بالآلام الجسدية والصداع والإرهاق .

د ـ الشعور بالملل في وقت الدوام الرسمي .

هـ ـ الشعور بعدم تحقيق هذا العمل لطموحات الموظف البنكي .

٨ ـ توجد فروق ذات دلالة احصائية لمتغيرات الخبرة والسن والحالة الإجتماعية .

التوصيات :

بناء على النتائج السابقة يوصي الباحث بالتالي :

١ – الاهتمام بدور الإشراف في توضيح الغموض الذي يواجه الموظفين في أعمالهم.

٢ – ضرورة تطوير أساليب الاختيار والترقية والنقل للموظفين .

٣ – توفير جو اجتماعي ونفسي وتنظيمي لتشجيع العمال على اداء أعمالهم وتحسينه، وتقليل ضغط العمل الذي يواجهونه .

٤ – اتباع سياسة تشجيع الاتصالات المفتوحة بين العاملين والرؤوساء في إتخاذ القرارات ، وتفويض السلطة .

٥ ـ تحقيق بعض الحاجات النفسية «كالحاجة إلى الأمان » وذلك عن طريق تحقيق الأمن والحماية والحد من القلق لموظفي البنوك . مع ضرورة توفير الجو النفسي المريح لموظفي البنوك وابعاد اسباب التوتر والإنفعال عنهم حتى يؤدوا الدور المطلوب منهم على أكمل وجه وأعلى جودة وأقل وقت ممكن دون كلل أو ملل.

٦ ـ ربط العمل والإنجاز فيه بأهداف مادية ومعنوية .

٧ ـ تخصيص مزايا للعاملين في البنوك واسرهم كالعلاج المجاني .

الدراسات والبحوث المقترحة :

١ ـ إجراء مزيد من البحوث للتعرف على اسباب الضغوط التي يعاني منها موظفي المهن المختلفة .

٢ ـ إجراء دراسة للظروف النفسية التي يعيشها الموظفون مع الأخذ بعين الإعتبار متغيرات الجنس والبيئة الجغرافية والموقع لهذه المهن .

قائمة المراجع

أولاً : المراجع العربية :

١ - القرآن الكريم (١٤٠٥هـ) ، مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف ، المدينة المنورة .

٢ - أبو سليمان ، عبدالوهاب إبراهيم (١٩٩٢م) ، كتابة البحث العلمي صياغة جديدة ، ط ٤ ، دار الشروق ، جدة (ص٣٣) .

٣ - إدريس ، ثابت عبد الرحمن (١٩٩٢م) المدير والتحديات المعاصرة ، ط٢ , مكتبة عين شمس ، القاهرة .

٤ - حسنى ، محمد محمود ، وحسن عبد المالك محمود (١٩٩٣م) ، ضغوط العمل لدى المعلمين ، مجلة كلية التربية ، جامعة الأزهر ، العدد ٣٤ ، القاهرة .

٥ - حمزة ، مختار (١٣٩٧هـ) السلوك الاداري ، مكتبة المريخ ، جدة .

٦ - دواني ، كمال ، وانمار الكيلاني ، وخليل عليان (١٩٨٩م)، مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن ، كلية التربية ، الجامعة الأردنية، المجلة التربوية ، العدد (١٩) ، المجلد (٥) ، ص ٢٥٤-٥٦٠ .

٧ - الطريري ، عبدالرحمن بن سليمان ، الضغط النفسي مفهومه ، تشخيصه ، طرق علاجه ومقاومته ، ط ١ ، الصفحات الذهبية المحدودة ، الرياض .

٨ - طه ، فرج عبدالقادر (١٩٨٣م) علم النفس الصناعي والتنظيمي ، ط ٤ ، دار المعارف ، مصر .

٩ - عبد الحافظ ، ليلى عبد الحميد (١٩٩٣م) ، مدى تعرض معلمات المراحل التعليمية المختلفة بالمملكة العربية السعودية لضغوط العمل المتمثلة في ظاهرة الإحتراق النفسي ، المجلة التربوية ، كلية التربية بسوهاج ، العدد الثامن ، ج ١ ، ص: ٢٠١ ، سوهاج .

١٠ – العديلي ، ناصر محمد (١٤١٤هـ) ، إدارة السلوك التنظيمي ، ط ١ ، مكتبة العبيكان ، الرياض .

١١ – عسكر ، علي وأحمد عباس عبد الله (١٩٨٨م) مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية ، مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد (١٦) ، العدد (٤) : ص ٦٥ ، الكويت .

١٢ – عسكر ، علي وأحمد عباس ومحمد الأنصاري (١٩٨٦م) مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي، المجلة التربوية ، العدد العاشر، المجلد الثالث .

١٣ – فرماوي ، حمدي علي ، ورضا أبو سريع ، الضغوط النفسية تغلب عليها وأبدأ الحياة ، الأنجلو المصرية ، القاهرة ، مصر .

١٤ – المحارب ، ناصر إبراهيم (١٤١١هـ) الضغوط النفسية ، مؤسسة الجريسي ، الرياض .

١٥ – محمد ، لطفي راشد (١٩٩٢م) نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها ، مجلة الادارة العامة ، العدد ٧٥ ، ص : ٧٣-٨٧ ، الرياض .

١٦– مرسي ، سيد عبد الحميد (١٤٠١هـ) علم النفس والكفاية الإنتاجية ، مكتبة الوهبة ، القاهرة .

١٧– مرسي ، سيد عبد الحميد (١٤٠٧هـ) الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي والمهني، مكتبة الوهبة ، القاهرة .

١٨– الوابلي ، سليمان محمد سليمان (١٤١٣هـ – ١٩٩٣م) تحديد مصادر الإجهاد النفسي لدى معلم التعليم العام وأعراضه بمدينة مكة المكرمة ، المؤتمر الثاني لإعداد معلم التعليم العام في المملكة العربية السعودية ، الجزء ٢ ، ص : ١٢٤ .

English references : ثانياً : المراجع الأجنبية

19 - Balshem, Mar the (1988), Stress Sources. John Willey, & sons, New York. U.S.A., p.17 .

20 - Cannon, W. B., (1982), Organization for Physicological Homeostasis Physiological review, p. 430

21 - Cooper, C. l. & Marshall, J. (1976), Occupational Source of Stress : A review for literature to coronary heat diseases and mental health . Journal of Occupational Psychology, 49, p.p.11-28.

22 - Dharanangadan, B., (1971), Stress at Work: A Comparison of Five Occupations. Psychological Studies, Kerala, Trivandrum, India, Vol. 33, page 162-169.

23 - Enderson, I. M., Ellertsen, B., (1991), Stress at Work and Psychological and Immunological Parametres in a Group of Norwegian Famale Bank Employees, Hjelmen, A. M., Bergen, Norway, p. 217-227.

24 - Gherman , E. M., (1981), Stress and Bottom line, New York, Amacon, A. M. A, page, 3 & 30 .

25 - Hamilton , D and Warburton, A (1979), Human Stress and Cognition, An Information Processing Approach, John Wiley & sons, Chichester , New York, Bisbane Torento, page 470 - 480.

26 - Iwata, Noboru, (1992), Work Stress and Psychological Distress in Japanese Adult Employees, Institutute of Industrial Ecological Sciences, Kitaky Ushou. G Japan Stress-medicen; vol. 8 (1), p. 11-21.

27 - Kahn, Sharon, E., (1988), Work Related Stress, Self-efficacy, and Well-being of Female Clearical Workers, Counselling - Psychology - Quarterly, vol. 1, page 145-153. Vancouver, Canada.

28 - Lazarus, M. R., (1974), Patterns of Adjustment, New York, Page 64.

29 - McGrath, J. E., (1974), Social and Psychological Factors, New York, Holt Rinehart & Winston, page 25.

30 - Parrino, J. , From Panicts Power, (1974), The Positive Use of Stress, Johan Wiley & Sons, page 20 .

31 - Pepitone, A., (1967), Self - social Environment and Stress, Psychological Stress, New York, Appleton - century - grofts.

23 - Sely e, H. (1974), The Stress without Distress, New York, Lippincott Company, page 64.

33 - Tanner, D. and Tanner, L., (1987), Supervision in Education New York, Macmillan Publishing Company, PP. 301 - 302 .

34 - Turnage, Janet (1992), Job Stress in Managers, Professionals, and Clerical Workers, *American Psychological Assn.*,July-Sep.,"Work andStress"p. 165-176.

الملاحق

ملحق رقم (١)

المملكة العربية السعودية
جامعة أم القرى
كلية التربية - مكه المكرمه
قسم علم النفس
دراسات عليا

تحكيم استبيان

ضغوط العمل لدي موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة

اعداد الطالب
ممدوح محمد سبحي

اشراف الدكتور
عبدالمنان ملا معمور يوسف بار

١٤١٥هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة الدكتور / عضو هيئة التدريس بجامعة ام القرى

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ، وبعـــد :

إن هذا الاستـبـيـان يمثل جـزءاً من دراسـه بعنوان [ضـغـوط العـمل لدى موظفي البنوك بمدينة مكه المكرمه] ويتكون الاستبيان من اربع اجزاء :

االجزء الأول : البيانات الأولية .

الجزء الثاني : ضـغـوط العـمل التى تواجـه مـوظفي البنوك في أمـاكن عـملهم ويشتمل على <١٠> ابعاد .

الجزء الثالث : الأثار الناتجه عن ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظف البنكي.

الجزء الرابع : إقتراحات .

سعادة الدكتور :

لما تتـمـتـعـون بـه من خـبـره في هـذا المجـال ارجـو إبداء مـرئـيـاتكم حـول الإستبيان بصفتكم محكماً لإبــداء ماترونــه من حذف أو إضافــه، أو تعديــل، أو إعاده ترتيب ، ومن حيث وضــوح فقرات الإستبيان وسلامـــة صياغتها، ومدى ارتبـــاط كـل فـقـره من فـقـرات الاستـبـيان بالبعد المندرجه تحته، أو آى أراء أخرى وفق مايراه سعادتكم .

شاكرين لكم تعاونكم وجزاكم الله خير الجزاء

الباحث

ممدوح محمد سبحي

أولاً : البيانات الأولية

عزيزي موظف البنك الرجاء وضع إشاره < > أمام العباره التى تناسبك.

١ – الإسم : [اختياري] ....

٢ – العمر : < أ > اقل من ٢٥ عام ( )

< ب > ٢٥ – ٣٠ ( )

< جـ > ٣٠ – فأكثر ( )

٣ – الجنسيه : < أ > سعودي ( )

< ب > غير سعودي ( )

٤ – الحالة الاجتماعية : < أ > أعزب ( )

< ب > متزوج ( )

< جـ > غير ذلك < فضلا حدد > ( )

٥ – عدد سنوات الخبره : < أ > أقل من ٢ ( )

< ب > ٢ – ٥ ( )

< جـ > ٥ – ١٠ ( )

< د > ١٠ فأكثر ( )

٦ – المؤهل الدراسي : < أ > الشهادة البتدائيـــة ( )

< ب > الشهادة المتوسطـة ( )

< جـ > الشهادة الثانويـــة ( )

< د > الشهادة الجامعيـة ( )

< هـ > غير ذلك فضلاً حدد ( )

ثانياً : ضغوط العمل التي تواجه موظفو البنوك في أماكن عملهم

فضلاً ضع إشاره ‹ › أمام العبارة التي تعتقد أنها تعبر عن رأيك بصراحه فيما يلي :

البعد ‹١› العبء الوظيفي	العبـــــــــارة	ملائمة	غير ملائمة	الملاحظات أو تعديل الصياغة
١	اشعر أن العمل الموكل إلى فوق مستوى قدراتي وطاقاتي.			
٢	يسند إلي القيـام بأعمـال إضافيه كثيرة.			
٣	لاأكلف بعمل يذكر .			
٤	المسئوليات في العمل تتغير بإستمرار .			
٥	اجد صعوبه في التعامل مع عملاء البنك بسبب إختلاف مستوياتهم.			
٦	احتاج إلى ساعات إضافيه غير المحددة نظامياً لإنجاز الأعمال الإضافية.			

البعد «٣» تعارض الادوار	العبـــــــــارة	ملائمة	غير ملائمة	الملاحظات أوتعديل الصياغة
١	الاعمال التى اقوم بها بعيده عن مجال التخصص.			
٢	لايوجـــد إتفـــاق في الأدوار المسنده إلى .			
٣	تتـدخل الإدارة في أداء عـملي المهني.			
٤	هناك مـتطلبات مـتـعـارضة قد يطلبها مني العملاء .			
٥	المشرف على فرع البنك يطالبنا بأعمال اضافية مرهقة .			
٦	لايوجـد وصف وظيـفي للعـمل الذي اقوم به .			
٧	عند التـحـاقي بعـمل البنك لم يحـدد لي نوع العـمل المطلوب أدائه.			
٨	يتضجر مني العملاء لعدم فهمي لمتطلبـاتهم البنكية المطلوب مني القيام بها .			

البعد <٣> عدم وضوح الدور	العبـــــارة	ملائمة	غير ملائمة	الملاحظات أوتعديل الصياغة
١	مسئولياتي في العمل غير محدده تحديداً واضحاً.			
٢	عدم تفهم الرؤساء لطبيعة عملي.			
٣	عدم وضوح قوانين البنك بالنسبه لطبيعة عملي.			
٤	العمل الذي أقوم به يناسب في أدائه مايقوم به زميل في القسم الآخر.			

البعد «٤» الروتين الوظيفي	العبـــــــارة	ملائمة	غير ملائمة	الملاحظات أوتعديل الصياغة
١	يتسم النظام الإداري بكثرة التعقيدات في الإجراءات الإدارية.			
٢	غياب الرقابة عن الأعمال في البنك.			
٣	لااستطيع تنمية قدراتي الوظيفية في ظل نظام الروتين القائم.« الحالي ».			
٤	القواعد والتعليمات التي تحكم سير عملي كثيرة ومتعددة.			
٥	ترك الإداره للمشاكل المتعلقه بوظيفتي دون حل.			
٦	يتضايق العملاء من كثرة الاجراءات البنكية لانهاء معاملاتهم .			

البعد <٥> عدم وضوح عملية التقييم لأداء الموظف البنكي	العبارة	ملائمة	غير ملائمة	الملاحظات أوتعديل الصياغة
١	لاتوجد مقاييس متبعه في عملية التقييم لأدائي المهني.			
٢	عملية التقييم لاتتم بصوره منتظمة.			
٣	عملية التقييم لاتتم بصوره من قبل متخصصين في مجال العمل المهني.			
٤	في عملية التقييم يدخل عنصر المجاملة وعدم الموضوعيه والعشوائيه.			
٥	رئيسي <المشرف> على الفرع ليس لديه اهتمام بتقييم موظفيه وأدائهم.			
٦	الإدارة العليا للبنك لاتهتم بالأداء الوظيفي والإنتاجي للموظفين.			
٧	رئيسي في الفرع لايقوم بزيارات للتعرف على أداء موظفيه			

البعد <٦> المردود المادي	العبـــــارة	ملائمة	غير ملائمة	الملاحظات أوتعديل الصياغة
١	لايتناسب الراتب مع مــؤهلي العلمي.			
٢	العلاوات الدوريه < إن وجدت > لا تصرف بإنتظام.			
٣	لاتتناسب المكافــأت المادية مع العمل الإضافي.			
٤	لايتناسب الراتب مقارنه بحجم العمل أو الجهد المبذول .			
٥	لايتناسب مقدار الراتب مقارنه بإزتفاع الأسعار وغلاء المعيشة.			
٦	لايوجد نظــام تقاعــد يؤمــن لي ولأسرتي الراحه بعد التقاعد. لاتوجـد حـوافـز مـادية تكافيء المجتهد في عملة.			

البعد <٧> الدعم الاداري	العبـــــــــارة	ملائمة	غير ملائمة	الملاحظات أوتعديل الصياغة
١	مــــدير البنك لايقـــدر دوري الوظيفي.			
٢	لاتوجد فرصة للترقيه في هذا البنك.			
٣	زملائي في العمل غير متعاونين معي.			
٤	اعاني من التحكم والسيطرة من زملائي في العمل.			
٥	الجـو الإجتـمـاعـي السـائد في محيط العمل غير مناسب.			
٦	لاأثق بمديري في العمل.			
٧	لاأثق بزملائي في العمل.			
٨	عـدم ادراك رئيـسي لطبـيـعـة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس .			
٩	رئيـسي في العـمل ليس عـادلاً في عـمليـة توزيـع الأعـمـال بين المتخصصين المهنيين .			

البعد <٨> عدم المشاركه في صنع قرارات العمل	العبـــــــارة	ملائمة	غير ملائمة	الملاحظات أوتعديل الصياغة
١	لاتتاح الفرصة لي للمشاركة في صنع قرارات العمل.			
٢	لاتطرح الأدوار المتعلقة بالعمل للمناقشة مع المسئولين في البنك.			
٣	لاتناقش الإداره الإقترحات والأراء الجديدة والجيده .			
٤	لايُستطلع رأي في امكانية تعديل بعض انظمة البنك .			
٥	صعوبة الإتصال برئيسي في البنك لعرض مقترحاتي .			
٦	القيادة في البنك لاتهتم بأراء الأخرين .			

البعد (٩) بيئة العمل	العبـــــــارة	ملائمة	غير ملائمة	الملاحظات أوتعديل الصياغة
١	بُعد مكان العمل عن محل اقامتي يسبب لي المتاعب.			
٢	المكتب وأثاثه غير مناسب للقيام بعملي المهني .			
٣	عدم توفر الامكانيات المطلوبه للعمل.			
٤	عدم توفر مكان خاص لحفظ ملفات أو معاملات العملاء السريه.			
٥	لايلبي المدير الإحتياجات المطلوبه للعمل المهني.			
٦	الإضاءه الخافته لاتساعد على القيام بعملي .			
٧	وجود ضوضاء متقطعة تفقدني التركيز .			
٨	مكان العمل المخصص لي شديد الحرارة ورطوبه .			
٩	ضيق المكان يعيق إنجاز أعمالي بسهولة.			

البعد (١٠) نوبات العمل	العبـــــــــارة	ملائمة	غير ملائمة	الملاحظات أوتعديل الصياغة
١	نوبات العمل متعاقبه بطريقه لاتسمح لي بالراحه.			
٢	نوبات العمل متعاقبه بطريقه تؤثر علي بدنياً .			
٣	السلوك المتطلب لأداء عملي شاق ومتعب .			
٤	نوبات العمل المتعاقبة تؤثر على أدائي الوظيفي مع العملاء.			
٥	رئيسي المشرف يضع جدول النوبات دون مراعاة للظروف، ودون مناقشه معنا أو الأخذ بأرائنا ووضعها في الاعتبار .			
٦	جدول النبوبات مفروض علينا ولامجال للمناقشه.			

ثانياً : الآثار الناتجه عن ضغوط العمل التي اتعرض لها

فضلاً ضع اشاره < > أمام العبارة التى تعتقد انها توافق رأيك بصراحه فيما يلي :

م	العبـــــارة	ملائمة	غير ملائمة	الملاحظات أوتعديل الصياغة
١	الشعور بالإحباط.			
٢	الشعور بالملل في وقت الدوام الرسمي .			
٣	عدم الوفاء بإلتزامات العمل.			
٤	التغيب غير المبرر عن العمل.			
٥	إنخفاض مستوى أدائي في العمل .			
٦	عدم المرونه في التعامل مع العملاء.			
٧	عدم القدره على التركيز في العمل			
٨	عدم الرضا عن العمل.			
٩	قله أو إنخفاض الدافعيه والحماس.			

م	العبـــــارة	ملائمة	غير ملائمة	الملاحظات أوتعديل الصياغة
١٠	الشـعـور بعـدم الأمن والأمـان الوظيفي.			
١١	فقدان الإهتمام بالعملاء.			
١٢	الشـعـور بالألام الجـسـدية والصداع و الإرهاق.			
١٣	الخـروج دون إسـتـئذان اثناء الدوام الرسمي .			
١٤	الشعور بالغضب والإنفعال .			
١٥	فـقـدان الاهـتـمـام بالعـمـل نفسه.			
١٦	الشعور بالتوتر.			
١٧	الشعور بالكآبه.			
١٨	الشعور بالظلم .			
١٩	الشعور بالعجز عن اداء عملي.			
٢٠	التـأخر الدائم عن الدوام بشكل ملحوظ.			
٢١	الشعور بالإنطواء والعزلة.			

م	العبـــــــارة	ملائمة	غير ملائمة	الملاحظات أوتعديل الصياغة
٢٢	شعوري بالسرحان اثناء تأدية العمل.			
٢٣	الشعور بالفشل .			
٢٤	اشعر أن هذا العمل لايحقق طموحاتي .			
٢٥	اشعر بالندم لعملى في هذا البنك.			
٢٦	اشعر بالحيرة اثناء تأدية عمل .			
٢٧	اشعر بالاضطرابات .			
٢٨	احس بأن هذا العمل يجعلني ارقى الى مستوى أعلى .			

رابعاً : اقترحات

عزيزي موظف البنك :

ما الاقترحات التى ترى انها تعمل على تخفيف أو إزالة آثار الضغوط الناتجة عن عملك البنكي الحالي .

____

____

____

____

شكرا على تعاونكم وفقنا الله واياكم ...

ملحق رقم (٢)

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى - مكة المكرمة
كلية التربية - قسم علم النفس
دراسات عليا

إستبانة عن

ضغوط العمل وآثارها النفسية لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة

دراسة استطلاعية

إعداد
الطالب / ممدوح محمد درويش سبحي

إشراف
الدكتور / عبد المنان ملا معمور بار

١٤١٦هـ/١٩٩٥م

أولاً : البيانات الأولية

عزيزي موظف البنك الرجاء وضع إشارة (✓) أمام العبارة التي تناسبك :

١ – الاسم : [اختياري] ....

٢ – العمر (أ) أقل من ٢٥ عام : (   )

(ب) ٢٥ – ٣٠ : (   )

(ج) ٣٠ – فأكثر : (   )

٣ – الجنسية : (أ) سعودي (   )

(ب) غير سعودي (   )

٤ – الحالة الاجتماعية : (أ) أعزب (   )

(ب) متزوج (   )

(ج) غير ذلك « فضلاً حدد » (   )

٥ – عدد سنوات الخبرة : (أ) ١ –٣ (   )

(ب) ٤ – ٦ (   )

(ج) ٧ – ٩ (   )

(د) ١٠ فأكثر (   )

٦ – المؤهل الدراسي : (أ) الابتدائية (   )

(ب) المتوسطة (   )

(ج) الثانوية (   )

(د) الجامعية (   )

(هـ) غير ذلك « فضلاً حدد » (   )

ثانياً : ضغوط العمل التي تواجه موظفي البنوك في أماكن عملهم :

فضلاً ضع إشارة (✓) أمام العبارة التي تعتقد أنها تعبر عن رأيك بصراحة فيما يلي :

البعد الأول : العبء الوظيفي :

م	العبارات	أوافق	غير متأكد	لاأوافق
١	– أشعر أن العمل الموكل إليّ فوق طاقاتي .			
٢	– يسند إليّ القيام بأعمال إضافية كثيرة .			
٣	– عدم تكليفي بأي عمل .			
٤	– المسئوليات في العمل تتغير باستمرار .			
٥	– أجد صعوبة في التعامل مع عملاء البنك بسبب اختلاف مستوياتهم الاجتماعية .			
٦	– الحاجة إلى ساعات إضافية غير المحددة نظاماً لإنجاز الأعمال الإضافية			
	البعد الثاني : تعارض الأدوار :			
١	– الأعمال التي أقوم بها بعيدة عن مجال التخصص .			
٢	– لايوجد إتفاق في الأدوار المسندة إليّ .			
٣	– تتدخل الإدارة في اداء عملي المهني .			
٤	– هناك متطلبات متعارضة قد يطلبها مني العملاء .			
٥	– يتضجر العملاء مني لعدم فهمي لما أقوم به من أعمال بنكية .			
٦	– لايوجد وصف وظيفي للعمل الذي أقوم به .			
	البعد الثالث : عدم وضوح الأدوار :			
١	– مسئولياتي في العمل غير محددة تحديداً واضحاً .			
٢	– عدم تفهم الرؤساء لطبيعة عملي .			
٣	– عدم وضوح قوانين البنك بالنسبة لطبيعة عملي .			
٤	– أشعر بالحيرة والتردد أثناء تأدية عملي .			
٥	– عدم تحديد نوع العمل المطلوب .			
٦	– العمل الذي أقوم به مشابه لما يقوم به زميلي في القسم الآخر .			

البعد الرابع : الروتين الوظيفي :

م	العبـــــارات	أوافق	غير متأكد	لاأوافق
١	– يتسم النظام الإداري بكثرة التعقيدات في الإجراءات الإدارية .			
٢	– لا أستطيع تنمية قدراتي الوظيفية في ظل نظام الروتين القائم الحالي .			
٣	– القواعد والتعليمات التي تحكم سير عملي كثيرة ومتعددة .			
٤	– ترك الإدارة للمشاكل المتعلقة بوظيفتي دون حل يجعل العمل روتينياً .			
٥	– يتضايق العملاء من كثرة الإجراءات البنكية لإنهاء معاملاتهم .			
٦	– غياب الرقابة عن الأعمال في البنك بسبب فقدان ثقة العملاء في البنك .			
	البعد الخامس : عملية التقويم لأداء الموظف البنكي :			
١	– لاتوجد مقاييس متبعة في عملية التقويم لأدائي المهني .			
٢	– عملية التقويم لا تتم بصورة مستمرة من قبل متخصصين في مجال العمل المهني .			
٣	– في عملية التقويم يدخل عنصر المجاملة وعدم الموضوعية والعشوائية .			
٤	– رئيسي (المشرف) على الفرع ليس لديه اهتمام لتقويم موظفيه وأدائهم .			
٥	– الإدارة العليا للبنك لاتهتم بالأداء الوظيفي والإنتاجي للموظفين .			
٦	– رئيسي في الفرع لايقوم بزيارات ميدانية للتعرف علي أداء موظفيه .			
	البعد السادس : المردود المادي :			
١	– لايتناسب الراتب مع مؤهلي العلمي .			
٢	– العلاوات الدورية (إن وجدت) لاتصرف بإنتظام .			
٣	– لاتتناسب المكافآت المادية مع العمل الإضافي .			
٤	– لايوجد نظام تقاعد يؤمن لي ولأسرتي الراحة بعد التقاعد .			
٥	– لاتوجد حوافز مادية تكافئ المجتهد في عمله .			
٦	– ينظر المجتمع لمصدر رواتب موظفي البنك على أنها مصادر ربوية .			

البعد السابع : الدعم الإداري :

م	العبارات	أوافق	غير متأكد	لاأوافق
١	– مدير البنك لا يقدر دوري الوظيفي .			
٢	– لا توجد فرصة للترقية في هذا البنك .			
٣	– زملائي في العمل غير متعاونين معي .			
٤	– الجو الاجتماعي السائد في محيط العمل غير مناسب .			
٥	– عدم إدراك رئيسي لطبيعة العلاقة بين الرئيس والمرؤوس .			
٦	– رئيسي في العمل ليس عادلاً في عملية توزيع الأعمال بين المتخصصين المهنيين			
	البعد الثامن : عدم المشاركة في صنع قرارات العمل :			
١	– لاتتاح الفرصة لي للمشاركة في صنع قرارات العمل .			
٢	– لاتطرح الأدوار المتعلقة بالعمل للمناقشة مع المسئولين في البنك .			
٣	– لا تناقش الإدارة الإقتراحات والآراء الجديدة والجيدة .			
٤	– لايُستطلع رأي في إمكانية تعديل بعض أنظمة البنك .			
٥	– يصعب الاتصال برئيسي في البنك لعرض مقترحاتي .			
٦	– لا تهتم القيادة في البنك بآراء الآخرين .			
	البعد التاسع : بيئة العمل :			
١	– بعد مكان العمل عن محل اقامتي يسبب لي المتاعب .			
٢	– المكتب وأثاثه غير مناسب للقيام بعملي المهني .			
٣	– عدم توفر مكان خاص لحفظ ملفات أو معاملات العملاء السرية .			
٤	– لا يلبي المدير الإحتياجات المطلوبة للعمل المهني .			
٥	– الإضاءة الخافتة لا تساعد على القيام بعملي			
٦	– مكان العمل المخصص لي شديد الحرارة والرطوبة .			

البعد العاشر : نوبات العمل :

م	العبـــــــــارات	أوافق	غير متأكد	لاأوافق
١	– نوبات العمل متعاقبة بطريقة لا تسمح لي بالراحة .			
٢	– نوبات العمل متعاقبة بطريقة تؤثر عليّ بدنياً .			
٣	– نوبات العمل المتعاقبة تؤثر على أدائي الوظيفي مع العملاء .			
٤	– رئيسي المشرف يضع جدول النوبات دون مراعاة للظروف ، ودون مناقشة معنا أو الأخذ بآرائنا .			
٥	– السلوك المتطلب لأداء عملي شاق ومتعب .			
٦	– جدول النوبات مفروض علينا ، ولا مجال للمناقشة أو التعديل .			

ثالثاً : الآثار الناتجة عن ضغوط العمل التي أتعرض لها :

فضلاً ضع إشارة (✓) أمام العبارة التي تعتقد أنها توافق رأيك بصراحة فيما يلي :

م	العبـــــــــارات	أوافق	غير متأكد	لاأوافق
١	– الشعور بالإحباط وعدم الإرتياح النفسي .			
٢	– الشعور بالملل في وقت الدوام الرسمي .			
٣	– عدم الوفاء بالتزامات العمل .			
٤	– التغيب غير المبرر عن العمل .			
٥	– إنخفاض مستوى أدائي في العمل .			
٦	– عدم المرونة في التعامل مع العملاء .			
٧	– عدم القدرة على التركيز في العمل .			
٨	– عدم الرضا عن العمل .			
٩	– قلة أو إنخفاض الدافعية للعمل .			
١٠	– الشعور بعدم الأمن والأمان الوظيفي .			
١١	– الشعور بالآلام الجسدية والصداع والإرهاق .			
١٢	– الخروج دون إستئذان أثناء الدوام الرسمي .			
١٣	– الشعور بالغضب والإنفعال وعدم ضبط النفس .			
١٤	– فقدان الاهتمام بالعمل نفسه .			
١٥	– الشعور بالظلم والاضطهاد .			
١٦	– الشعور بالعجز عن أداء عملي .			
١٧	– التأخر الدائم عن الدوام بشكل ملحوظ .			
١٨	– شعوري بالسرحان أثناء تأدية العمل .			
١٩	– الشعور بالفشل والإخفاق .			
٢٠	– أشعر أن هذا العمل لا يحقق طموحاتي .			
٢١	– أشعر بالندم لعملي في هذا البنك .			

رابعاً : إقتراحات :

عزيزي موظف البنك :

ما الاقتراحات التي ترى أنها تعمل على تخفيف أو إزالة آثار الضغوط الناتجة عن عملك بالبنك :

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

شكراً على تعاونكم وفقنا الله وإياكم

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملحق رقم (٣)

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالى
جامعة أم القرى

الرقم :......................
التاريخ :......................
المشفوعات :......................

المكرم مدير البنك : السعودي الأمريكي المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :-

يقوم الطالب (**ممدوح محمد درويش سبحي**) بدراسة بعنوان

(ضغوط العمل لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها ببعض الابعاد النفسية والاجتماعية والإدارية) ٠

نظرا للتعاون المأمول بين بنككم و جامعة أم القرى لذى أرجو من سعادتكم التكرم ومساعدة الطالب لإتمام مهمته مما سيعود على الجميع بالمنفعة إن شاء الله ٠

جزاكم الله خير الجزاء

عميد كلية التربية :
د ٠ عبد العزيز خياط

جامعة ام القرى
مكة المكرمة ص . ب : ٧١٥
برقيا : جامعة ام القرى مكة
تلكس عربي ٥٤٠٠٤١ م . ك جامعة
فاكسميلي : ٥٥٦٤٥٦٠
تليفون : ٥٥٧٤٦٤٤ ـ ٠٢ (١٠ خطوط)

Umm AL - Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah
Telex 540026 Jammka SJ
Faxemely 5564560
Tel - 02 - 5574644 (10 Lines)

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المكرم مدير البنك : الأهلي التجاري المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :-

يقوم الطالب (**ممدوح محمد درويش سبحي**) بدراسة بعنوان

(ضغوط العمل لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها ببعض الأبعاد النفسية والاجتماعية والإدارية) .

نظرا للتعاون المأمول بين بنككم و جامعة أم القرى لذى أرجو من سعادتكم التكرم ومساعدة الطالب لإتمام مهمته مما سيعود على الجميع بالمنفعة إن شاء الله .

جزاكم الله خير الجزاء

عميد كلية التربية :

د . عبد العزيز خياط

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالى
جامعة أم القرى

الرقم :..............................
التاريخ :..............................
المشفوعات :..............................

المكرم مدير البنك : السعودي البريطاني المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :-

يقوم الطالب (**ممدوح محمد درويش سبحي**) بدراسة بعنوان

(ضغوط العمل لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها ببعض الأبعاد النفسية والاجتماعية والإدارية) .

نظرا للتعاون المأمول بين بنككم و جامعة أم القرى لذى أرجو من سعادتكم التكرم ومساعدة الطالب لإتمام مهمته مما سيعود على الجميع بالمنفعة إن شاء الله .

جزاكم الله خير الجزاء

عميد كلية التربية :

د. عبد العزيز خياط

Umm AL - Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah
Telex 540026 Jammka SJ
Faxemely 5564560
Tel - 02 - 5574644 (10 Lines)

جامعة أم القرى
مكة المكرمة ص . ب : ٧١٥
برقيا : جامعة أم القرى مكة
تلكس عربي ٥٤٠٠٤١ م . ك جامعة
فاكسميلي : ٥٥٦٤٥٦٠
تليفون : ٥٥٧٤٦٤٤ ـ ٠٢ (١٠ خطوط)

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالى
جامعة أم القرى

الرقم :..................
التاريخ :..................
المشفوعات :..................

المكرم مدير البنك : الجزيرة المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :-

يقوم الطالب (**ممدوح محمد درويش سبحي**) بدراسة بعنوان

(ضغوط العمل لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها ببعض الأبعاد النفسية والاجتماعية والإدارية) .

نظرا للتعاون المأمول بين بنككم و جامعة أم القرى لذى أرجو من سعادتكم التكرم ومساعدة الطالب لإتمام مهمته مما سيعود على الجميع بالمنفعة إن شاء الله .

جزاكم الله خير الجزاء

عميد كلية التربية :

د. عبد العزيز خياط

Umm AL - Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah
Telex 540026 Jammka SJ
Faxemely 5564560
Tel - 02 - 5574644 (10 Lines)

جامعة أم القرى
مكة المكرمة ص . ب : ٧١٥
برقيا : جامعة أم القرى مكة
تلكس عربي ٥٤٠٠٤١ م . ك جامعة
فاكسميلي : ٥٥٦٤٥٦٠
تليفون : ٠٢ـ٥٥٧٤٦٤٤ (١٠ خطوط)

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالى
جامعة أم القرى

الرقم :..............................
التاريخ :..............................
المشفوعات :..............................

المكرم مدير البنك : الراجحي المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :-

يقوم الطالب (**ممدوح محمد درويش سبحي**) بدراسة بعنوان

(**ضغوط العمل لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها ببعض الأبعاد النفسية والاجتماعية والإدارية**) .

نظرا للتعاون المأمول بين بنككم و جامعة أم القرى لذى أرجو من سعادتكم التكرم ومساعدة الطالب لإتمام مهمته مما سيعود على الجميع بالمنفعة إن شاء الله .

جزاكم الله خير الجزاء

عميد كلية التربية :
د . عبد العزيز خياط

Umm AL - Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah
Telex 540026 Jammka SJ
Faxemely 5564560
Tel - 02 - 5574644 (10 Lines)

جامعة أم القرى
مكة المكرمة ص . ب : ٧١٥
برقيا : جامعة أم القرى مكة
تلكس عربي ٥٤٠٠٤١ م . ك جامعة
فاكسميلي : ٥٥٦٤٥٦٠
تليفون : ٥٥٧٤٦٤٤ _ ٠٢ (١٠ خطوط)

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالى
جامعة أم القرى

الرقم :..............................
التاريخ :..............................
المشفوعات :..............................

المكرم مدير البنك : الرياض المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :-

يقوم الطالب (**ممدوح محمد درويش سبحي**) بدراسة بعنوان

(ضغوط العمل لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها ببعض الأبعاد النفسية والاجتماعية والإدارية) .

نظرا للتعاون المأمول بين بنككم و جامعة أم القرى لذى أرجو من سعادتكم التكرم ومساعدة الطالب لإتمام مهمته مما سيعود على الجميع بالمنفعة إن شاء الله .

جزاكم الله خير الجزاء

عميد كلية التربية :
د . عبد العزيز خياط

Umm AL - Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah
Telex 540026 Jammka SJ
Faxemely 5564560
Tel - 02 - 5574644 (10 Lines)

جامعة أم القرى
مكة المكرمة ص . ب : ٧١٥
برقيا : جامعة أم القرى مكة
تلكس عربي ٥٤٠٠٤١ م . ك جامعة
فاكسميلي : ٥٥٦٤٥٦٠
تليفون : ٥٥٧٤٦٤٤ ـ ٠٢ (١٠ خطوط)

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالى
جامعة أم القرى

الرقم :..............................
التاريخ :..............................
المشفوعات :..............................

المكرم مدير البنك : العربي المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :-

يقوم الطالب (**ممدوح محمد درويش سبحي**) بدراسة بعنوان

(ضغوط العمل لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها ببعض الأبعاد النفسية والاجتماعية والإدارية) ٠

نظرا للتعاون المأمول بين بنككم و جامعة أم القرى لذى أرجو من سعادتكم التكرم ومساعدة الطالب لإتمام مهمته مما سيعود على الجميع بالمنفعة إن شاء الله٠

جزاكم الله خير الجزاء

عميد كلية التربية :

د٠ عبد العزيز خياط

Umm AL - Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah
Telex 540026 Jammka SJ
Faxemely 5564560
Tel - 02 - 5574644 (10 Lines)

جامعة أم القرى
مكة المكرمة ص . ب : ٧١٥
برقيا : جامعة أم القرى مكة
تلكس عربي ٥٤٠٠٤١ م . ك جامعة
فاكسميلي : ٥٥٦٤٥٦٠
تليفون : ٥٥٧٤٦٤٤ ـ ٠٢ ـ (١٠ خطوط)

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربيـة السعودية
وزارة التعليـم العـالى
جامعة أم القرى

الرقـــم :..............................
التـــاريخ :..............................
المشفوعات :..............................

المكرم مدير البنك : السعودي الفرنسي المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :-

يقوم الطالب (ممدوح محمد درويش سبحي) بدراسة بعنوان

(ضغوط العمل لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها ببعض الأبعاد النفسية والاجتماعية والإدارية) ٠

نظرا للتعاون المأمول بين بنككم و جامعة أم القرى لذى أرجو من سعادتكم التكرم ومساعدة الطالب لإتمام مهمته مما سيعود على الجميع بالمنفعة إن شاء الله٠

جزاكم الله خير الجزاء

عميد كلية التربية :
د٠ عبد العزيز خياط

Umm AL - Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah
Telex 540026 Jammka SJ
Faxemely 5564560
Tel - 02 - 5574644 (10 Lines)

جامعة أم القرى
مكة المكرمة ص . ب : ٧١٥
برقيا : جامعة أم القرى مكة
تلكس عربي ٥٤٠٠٤١ م . ك جامعة
فاكسميلي : ٥٥٦٤٥٦٠
تليفـون : ٥٥٧٤٦٤٤ ـ ٠٢ (١٠ خطوط)

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربيـة السعودية
وزارة التعلـيم العـالى
جامعة أم القرى

الرقـــم : ....
التـــاريخ : ....
المشفوعات : ....

المكرم مدير البنك : القاهرة السعودي المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :-

يقوم الطالب (**ممدوح محمد درويش سبحي**) بدراسة بعنوان

(ضغوط العمل لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها ببعض الأبعاد النفسية والاجتماعية والإدارية) ·

نظرا للتعاون المأمول بين بنككم و جامعة أم القرى لذى أرجو من سعادتكم التكرم ومساعدة الطالب لإتمام مهمته مما سيعود على الجميع بالمنفعة إن شاء الله·

جزاكم الله خير الجزاء

عميد كلية التربية :
د· عبد العزيز خياط

جامعة أم القرى
مكة المكرمة ص . ب : ٧١٥
برقيا : جامعة أم القرى مكة
تلكس عربي ٥٤٠٠٤١ م . ك جامعة
فاكسميلي : ٥٥٦٤٥٦٠
تليفـون : ٥٥٧٤٦٤٤ _ ٠٢ _ (١٠ خطوط)

Umm AL - Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah
Telex 540026 Jammka SJ
Faxemely 5564560
Tel - 02 - 5574644 (10 Lines)

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى

الرقم :..

التاريخ :......................................

المشفوعات :..................................

المكرم مدير البنك : .... المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :-

يقوم الطالب (**ممدوح محمد درويش سبحي**) بدراسة بعنوان

(**ضغوط العمل لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها ببعض الأبعاد النفسية والاجتماعية والإدارية**) .

نظرا للتعاون المأمول بين بنككم و جامعة أم القرى لذا أرجو من سعادتكم التكرم ومساعدة الطالب لإتمام مهمته مما سيعود على الجميع بالمنفعة إن شاء الله .

جزاكم الله خير الجزاء

عميد كلية التربية :

د . عبد العزيز خياط

Umm AL - Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah
Telex 540026 Jammka SJ
Faxemely 5564560
Tel - 02 - 5574644 (10 Lines)

جامعة أم القرى
مكة المكرمة ص . ب : ٧١٥
برقيا : جامعة أم القرى مكة
تلكس عربي ٥٤٠٠٤١ م . ك جامعة
فاكسميلي : ٥٥٦٤٥٦٠
تليفون : ٠٢ ـ ٥٥٧٤٦٤٤ (١٠ خطوط)

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربيـة السعودية
وزارة التعليـم العـالى
جامعة أم القرى

الرقـــم :.............................
التـــاريخ :.............................
المشفوعات :.............................

المكرم مدير البنك : السعودي الهولندي المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :-

يقوم الطالب (ممدوح محمد درويش سبحي) بدراسة بعنوان

(ضغوط العمل لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها ببعض الأبعاد النفسية والاجتماعية والإدارية) ·

نظرا للتعاون المأمول بين بنككم و جامعة أم القرى لذى أرجو من سعادتكم التكرم ومساعدة الطالب لإتمام مهمته مما سيعود على الجميع بالمنفعة إن شاء الله·

جزاكم الله خير الجزاء

عميد كلية التربية :
د· عبد العزيز خياط

Umm AL - Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah
Telex 540026 Jammka SJ
Faxemely 5564560
Tel - 02 - 5574644 (10 Lines)

جامعة أم القرى
مكة المكرمة ص . ب : ٧١٥
برقيا : جامعة أم القرى مكة
تلكس عربي ٥٤٠٠٤١ م . ك جامعة
فاكسميلي : ٥٥٦٤٥٦٠
تليفـــون : ٠٢ـ٥٥٧٤٦٤٤ (١٠ خطوط)